



Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2017/2018

LISBET LEYVA RAMÍREZ

**PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE DEL
PALACIO DE LA MAGDALENA**

**PROFILE AND SATISFACTION LEVEL OF THE VISITOR TO THE
MAGDALENA PALACE**

DIRECTORA

Dña. Nuria Salesa Amarante



Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2017/2018

Fecha de entrega: 21/06/2018

AUTORA: Lisbet Leyva Ramírez

TÍTULO: Perfil y grado de satisfacción del visitante del Palacio de la Magdalena

DIRECTOR: Nuria Salesa Amarante

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

En Santander a

Agradecimientos

Después de todos los meses de elaboración de este trabajo hoy es el último día en el que, por fin puedo escribir este apartado para agradecer a todas aquellas personas que me ayudaron a realizarlo.

En primer lugar, quiero dar las gracias a mi tutora Nuria Salesa, quien me ha ayudado en todo lo que le ha sido posible y me ha aportado material y siempre un punto de vista diferente para continuar con el trabajo.

También, quiero agradecer a las alumnas que estuvieron de prácticas en el Palacio por su colaboración y esfuerzo en la realización de las encuestas, debido a que es un trabajo muy difícil pues no todas las personas están dispuestas a colaborar.

Me gustaría reconocer también el apoyo dado por el Ayuntamiento de Santander, sobretodo, por el personal que trabaja en el Palacio.

Y, en último lugar pero no menos importante, dar las gracias a la Escuela de Turismo Altamira por la posibilidad que nos dan a todos los alumnos de sacar adelante el trabajo de fin de curso y por toda la asistencia que nos tienen en todo momento.

Finalmente decir que esta investigación me ha servido para conocer mejor la historia de la Península de la Magdalena así como también de Santander y a tener un punto de vista diferente sobre el turismo de la ciudad.

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza una retrospectiva histórica del Palacio de la Magdalena, desde su construcción hasta la actualidad. A través de la revisión bibliográfica de la literatura existente sobre el Palacio, se pretende presentar un recurso turístico polivalente y multifuncional que se ha convertido en principal reclamo de la ciudad.

Tras la descripción y conocimiento de las diversas actividades realizadas en la actualidad en el Palacio de la Magdalena, el estudio se centrará en las visitas guiadas como una de las que más personas atraen cada año al recurso.

Con el objetivo de conocer el perfil del visitante y el nivel de satisfacción de la visita, se presentan los resultados obtenidos tras la realización de una encuesta, que sirve como punto de partida para posteriores estudios que valoren los datos obtenidos en aras de conseguir la excelencia.

Palabras clave:

Turismo, Palacio de la Magdalena, Santander, Cantabria, Bodas, MICE, UIMP.

ABSTRACT

This dissertation constitutes a historical retrospective of Magdalena Palace from its construction to the present day. Through an in-depth review of the existing literature on the Palace, we will be presenting this diverse and multifunctional tourist venue, which has become one of the city's major attractions.

Following a description of the varied range of activities currently carried out within the confines of the Palace, the study will proceed to focus in more detail on the guided tours offered therein. Every year, these tours are one of the most popular activities chosen by tourists visiting Santander.

With the aim of identifying the visitor profile and level of satisfaction regarding the tour, the study will present the results obtained from a survey conducted on visitors. These results could serve as a starting point for future studies that may assess the data obtained with a view to pursuing excellence.

Keywords:

Tourism, Magdalena Palace, Santander, Cantabria, Weddings, MICE, UIMP.

ÍNDICE

Agradecimientos	3
RESUMEN.....	4
Palabras clave:	4
ABSTRACT	4
Keywords:	4
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Finalidad y motivos	7
1.2. Objetivos	8
1.2.1. Objetivo general.....	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Metodología	8
1.3.1. Fuentes primarias.....	9
1.3.2. Fuentes secundarias.....	9
2. UN PALACIO CON MUCHA HISTORIA	10
2.1. Antecedentes históricos.....	10
2.2. Contexto histórico.....	11
2.3. La construcción del Palacio	12
2.4. Los veraneos Regios	15
2.5. La segunda República y la guerra civil española.....	19
2.6. Santander recupera el Palacio.....	20
3. UN PALACIO, MUCHOS USOS	22
3.1. El Palacio como sede de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo.....	22
3.2. El Palacio como contenedor de turismo MICE	24
Fuente: www.palaciomagdalena.com	28
3.3. El Palacio como escenario de bodas.....	28
3.4. El Palacio como recurso visitable	30

3.5. Otros usos ocasionales	32
3.6. Ingresos económicos.....	37
4. LA VISITA GUIADA AL PALACIO	38
4.1. Diferentes tipos de visitas para diferentes públicos	38
4.2. Descripción de la visita guiada	39
5. CONOCIENDO AL VISITANTE	44
6. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA VISITA.....	51
7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.	56
8. REFERENCIAS	60
8.1. BIBLIOGRAFÍA.....	60
8.2. WEBGRAFÍA	61
9. ANEXOS NUMERADOS	63
Anexo I.....	63
Anexo II.	64
Anexo III.	66
Anexo VI.....	69
Anexo V.....	70

1. INTRODUCCIÓN

El turismo cultural se puede definir como un tipo de turismo enfocado hacia la visita de lugares culturales dentro de un destino. En España es una de las tipologías que más se practican después del clásico turismo de sol y playa en las zonas costeras.

Es un producto emergente que se ha ido afianzando con los años para cubrir las necesidades de la demanda de la sociedad occidental.

El turismo cultural se convierte en un importante instrumento de desarrollo local y regional desde una perspectiva socio-económica que mejora la economía de la localidad. Por ello, este turismo puede ser un factor revitalizador para cada comunidad que permita afirmar y recuperar ciertos elementos.

Por este motivo, este análisis pretende estudiar uno de los principales recursos turísticos y culturales de nuestra comunidad, el Palacio de la Magdalena.

El Palacio de la Magdalena en apenas un siglo ha sido residencia real desde 1913 hasta 1930, Universidad de Verano desde 1933, hospital durante la Guerra Civil Española y edificio municipal desde los años 70 del siglo XX.

Por último, destacar que en este trabajo se pretende analizar una serie de datos estadísticos, que reivindican la importancia de este monumento tanto a nivel turístico como económico en nuestra comunidad

1.1. Finalidad y motivos

El propósito de este Trabajo de Fin de Grado es conocer cuál es el perfil y el nivel de satisfacción de los visitantes del Palacio de la Magdalena. Gracias a ello podremos proporcionar información a futuros estudios que permitan la mejora continua y cambios en las visitas del Palacio si fueran necesarios.

El motivo para realizar este estudio es tener una información sólida y contrastable que nos permita hacer predicciones y extraer conclusiones en base a unos datos estadísticos.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Como objetivo general del presente trabajo se plantea:

Analizar el perfil del visitante del Palacio de la Magdalena y el grado de satisfacción con la visita guiada.

1.2.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- ✓ Conocer la historia del Palacio desde su construcción hasta la actualidad.
- ✓ Desarrollar los usos del Palacio en la actualidad.
- ✓ Dar a conocer las cifras totales de las actividades realizadas en el Palacio en los últimos años.
- ✓ Describir las visitas guiadas realizadas en el Palacio de la Magdalena.
- ✓ Proponer mejoras en función de los datos obtenidos.

1.3. Metodología

La base metodológica de la presente investigación es de carácter mixto. En primer lugar se realizará una revisión de las fuentes bibliográficas existentes sobre el Palacio de la Magdalena, para ello se recurrirá a la biblioteca de la propia Escuela Universitaria de Turismo Altamira. Esta revisión bibliográfica servirá para contextualizar el trabajo y se resumirá principalmente en el capítulo 2.

A continuación se analizarán los diferentes usos del Palacio a través de noticias aparecidas en la prensa, datos ofrecidos en la web del Ayuntamiento y el Palacio y los datos aportados por Dolores Sainz, Directora del Palacio. Esta información quedará reflejada en el capítulo 3.

Con el fin de conocer el producto turístico de la visita al Palacio, se realizará una visita de prospección, además de una entrevista a la guía oficial del Palacio. Esta visita y la información obtenida a través de fuentes secundarias ayudarán a conformar el capítulo 4.

Por último se realizarán 100 encuestas en el mes de abril a los visitantes que realicen las visitas individuales al Palacio de la Magdalena para poder dibujar el perfil del visitante

descrito en el capítulo 5 y el grado de satisfacción en el capítulo 6. Los datos obtenidos en estas encuestas, permitirán realizar una serie de conclusiones, recomendaciones y propuestas en el capítulo final.

1.3.1. Fuentes primarias

Como fuentes primarias se acudirá a la visita directa al Palacio como un turista más, también se realizará la visita auto guiada a través del dispositivo preparado para personas con discapacidad visual y a continuación se realizará una entrevista a Gabriela Costa, guía oficial del Palacio.

En cuanto a cómo obtendremos los datos, lo primero será realizar encuestas en la temporada alta que sería Semana Santa en el propio Palacio.

1.3.2. Fuentes secundarias

Las principales fuentes secundarias utilizadas serán los principales libros publicados sobre el Palacio de la Magdalena, así como los portales de Turismo de Santander, Ayuntamiento de Santander y Palacio de la Magdalena. También se utilizarán los datos aparecidos en la prensa local.

Por otro lado, buscaremos datos estadísticos en la página web del ICANE (Instituto Cántabro de Estadística) sobre el número de personas que han visitado Cantabria en los últimos años, las empresas turísticas que tiene Cantabria.

ALTAMIRA

2. UN PALACIO CON MUCHA HISTORIA

2.1. Antecedentes históricos

El nombre de la península, se debe a la existencia de una ermita dedicada a Santa María Magdalena, cuya existencia data de la Edad Media. En ese momento, la parte de Santander que hoy conocemos como el Sardinero, no era más que un páramo lleno de vegetación sin habitantes ni actividad humana.

Siempre ha sido la península un lugar estratégico y defensivo, en 1639 se construyó el Fuerte de la Cerda, el mismo lugar que hoy da nombre al Faro de la Cerda y se conoce también, la existencia de fortalezas en el lugar donde actualmente se encuentra el Palacio.

Fue a partir del siglo XIX cuando la zona empieza a configurarse como un lugar de recreo, el empresario Juan Pombo Conejo adquiere gran parte de los principales terrenos de la zona con el fin de explotar turísticamente este entorno.

Durante la Guerra de Independencia española (1808-1814), la península de La Magdalena se convierte en un enclave militar. Concretamente la Isla de Mouro (situada frente a la península) es ocupada por los ingleses (aliados de los españoles) y desde ella abaten a los franceses.

En 1878 se construyó el Balneario en la playa de La Magdalena gracias al Marqués de Robrero.

Durante la guerra con los Estados Unidos se construyeron allí las baterías¹ de guerra y en dicho año, 1898, el Ministerio embargó parte de los territorios y construyó pequeñas fortificaciones y un cuartel.

En el año 1894 el Gobierno regaló al Ayuntamiento de Santander la Península y Piquío y, al año siguiente, se crearon jardines y caminos en la península y sus alrededores.

Mientras tanto, la zona ya estaba edificada, por ello el Ayuntamiento de Santander reclamó la posesión y el uso y disfrute del lugar en 1900. Para la sorpresa el propio Ayuntamiento en 1904 el Ministerio de Guerra accedió a lo reclamado en parte, y permitió a los habitantes el uso del terreno y trazado de jardines pero prohibió las construcciones.

¹ Baterías: Artillería

Esta hostilidad continúa años más tarde pero el Ministerio alegaba que aquella era una posición estratégica y que, mientras no se construyeran otras baterías en la entrada del puerto, allí seguirían.

Gracias a la intervención de Antonio Maura² los terrenos fueron devueltos al Ayuntamiento cuando ya se había aprobado la construcción del Palacio como regalo al Rey Alfonso XIII.

2.2. Contexto histórico

Nos situamos históricamente a principios del siglo XX, cuando de nuevo surge la idea de regalar un terreno en Santander a la Familia Real. La idea no fue novedosa en la época, ya que en 1860 el periódico local La Abeja Montañesa, publica una nota en la que se hace referencia a la creación una residencia real.

El movimiento toma más fuerza gracias a la idea de convertir Santander en una ciudad de veraneo potenciada por los baños de ola, y ayudado por la visita de varias celebridades reales a la ciudad.

En 1861 visitó la ciudad la Reina Isabel II, quien tuvo la oportunidad de bañarse en el Sardinero. Debido a esto, la ciudad propuso regalar terrenos a la Reina para construir un palacio. El ofrecimiento fue aceptado, pero debido a la revolución del 68 no pudo realizarse.

En julio de 1872 el Rey Amadeo de Saboya visita también la ciudad y unos años más tarde volvía Isabel II con sus hijas las Infantas.

El Rey Alfonso XII visita también la ciudad, pero será su hijo el Rey Alfonso XIII quien finalmente acepte el regalo y establezca Santander como ciudad de veraneo durante 18 veranos consecutivos.

² Antonio Maura: 1853-1921, fue un político español perteneciente al reinado de Alfonso XIII y presidente del Consejo de Ministros.

Ilustración 1: La Reina Victoria Eugenia en el Muelle de Pasajeros



Fuente: www.palaciomagdalena.com

La ciudad estaba contenta con la visita de Sus Majestades los Reyes, debido a que tenían una fuerte simpatía con la monarquía.

Los cántabros necesitaban afianzar las visitas de los Reyes a Santander por interés puramente económico y político que traería a la capital, algo en lo que coincidían todos los partidos políticos. Por ese motivo y con el fin de unir esfuerzos, el Palacio de la Magdalena se regala a Alfonso XIII a título personal, no al Rey.

2.3. La construcción del Palacio

El proyecto fue acordado por unanimidad el 15 de enero de 1908 en la Corporación Municipal.

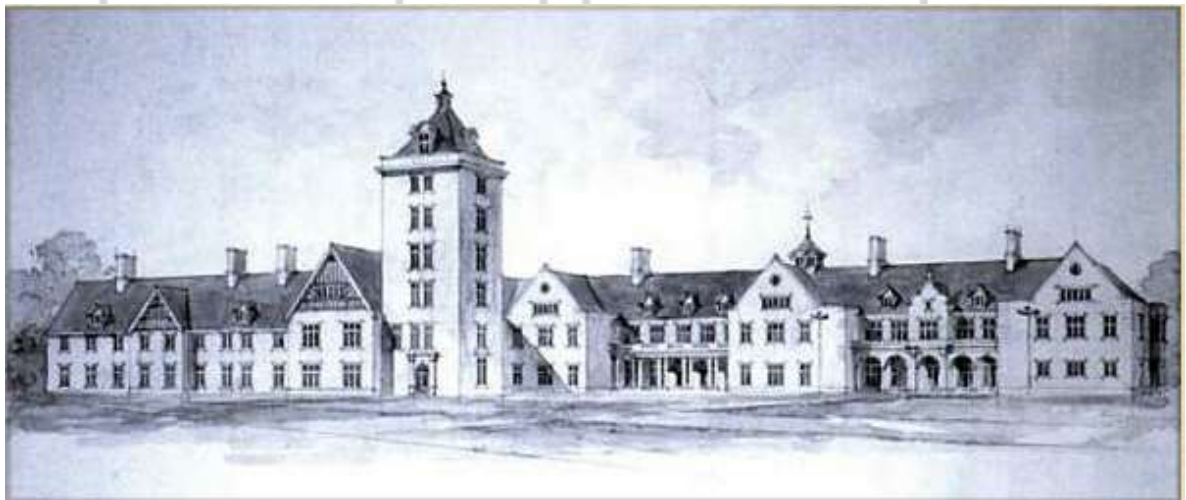
Para que el Rey aceptara tal regalo, la Reina María Cristina fue la primera en comunicarle la noticia y, de paso, le dio el visto bueno debido a que ella misma estaba encantada con la idea de veranear en Santander.

Fueron muchos los que visitaron la ciudad tras conocerse la noticia. En mayo de 1908 el Senado había aprobado el proyecto de cesión del terreno que se haría realidad el 6 de mayo de 1912.

El proyecto salió a concurso en 1907 y los Reyes conocieron a los arquitectos que participaban en San Sebastián ese mismo año. Finalmente, 3 arquitectos fueron los finalistas: Ralph Selden Wornum, quien había diseñado el Palacio de Miramar en San Sebastián, residencia estival de la Reina María Cristina y el Palacio de los Hornillos en las Fraguas, residencia del Duque de Santo Mouro donde los Reyes habían estado anteriormente a la construcción de la Magdalena. Los otros dos arquitectos eran los cántabros Gonzalo Bringas y Javier González de Riancho, quienes llevan un proyecto en conjunto.

Había muchas diferencias entre ambos diseños, pues Wornum se inspiraba mucho en las iglesias, lo cual gustaba mucho a la Reina Victoria Eugenia, lo tenía enfocado más hacia una "casa de campo" que hacia una residencia veraniega y era muy de estilo inglés sin influencias francesas. Al contrario, los otros competidores lo llamaron desde un principio "Palacio Real" lo cual encajaba a la perfección con las ideas de majestuosidad que tenían los promotores, ganaron muchos puntos también por su nacionalidad, pues ambos eran de la tierra.

Ilustración 2: Proyecto de Ralph Selden Wornum



Fuente: www.lahornacina.com

Finalmente se eligió el proyecto de Bringas y Riancho. Pero la Reina introdujo algunas modificaciones asesorada por Wornum.

Como era de esperar, en 1908 Don Alfonso visitó Santander y, de paso, la península donde se situaría su futuro Palacio de veraneo. Se le comunicó el emplazamiento y la bella vista panorámica de toda la bahía santanderina.

Para la construcción del Palacio se realiza una suscripción popular y se inician las obras con un presupuesto de 700.000 pesetas. Esta cifra finalmente se dobla con la realización de accesos y el mobiliario interior.

Ilustración 3: Alzado del Palacio de la Magdalena



Fuente: www.palaciomagdalena.com

En septiembre de 1912 la Reina Victoria Eugenia llega por fin a Santander, la ciudad recibe a la reina con gran alegría. El edificio y el emplazamiento superan sus expectativas, quedando totalmente satisfecha.

El día 7 de septiembre de 1912, el alcalde de Santander D. Ángel Lloreda, entregaba las llaves de oro del Palacio al Rey con las siguientes palabras:

"Señor, en nombre del pueblo de Santander, tengo la honra y la satisfacción de aceros entrega de la llave de este palacio, el cual deseo que disfrutéis con felicidad acompañado de la Familia Real". (Madariaga, 1986: p.6)

2.4. Los veraneos Regios

Don Alfonso XIII y Doña Victoria Eugenia institucionalizan los veranos regios en Santander al acudir durante 18 años seguidos al Palacio de la Magdalena.

Esto se oficializa gracias a la construcción del Palacio pero en años anteriores los Reyes ya habían visitado la capital cántabra durante sus vacaciones. Primero, junto a su madre la Reina Regente María Cristina y, después, junto a miembros de su Gabinete de Gobierno.

Antes de todo esto, nos situamos en el reinado de Isabel II cuando ya tomó baños de mar en el Sardinero; Amadeo de Saboya también veraneó en Santander en 1872; Alfonso XII recibió en los muelles de la capital a su madre que volvía del exilio.

Fue en el verano de 1913 cuando, don Alfonso y doña Victoria tomaban posesión del Palacio. Durante sus 17 años en Santander los Reyes se encontraban libres de su ajetreada vida madrileña. Además, la Magdalena nunca estuvo aislada de la vida en la ciudad.

Sus Majestades pudieron hacer una vida más íntima que en Madrid, acudir a la playa, hacer deporte ir al teatro.

Entonces, en 1915 se creó en la playa del Sardinero la primera caseta Real "La Caracola" para atender las necesidades de la Familia Real.

Ilustración 4: Infanta Beatriz de Borbón y Príncipes Alfonso de Borbón, Juan de Borbón y Gonzalo de Borbón



Fuente: www.palaciomagdalena.com

A la perfecta integración de la Familia Real en Santander contribuyó el carácter alegre y abierto de estos. Se decía que en la ciudad los monarcas eran considerados como unos turistas más. En cuanto a la vida de estos en la ciudad, el rey practicaba diversos deportes y asistía a actos culturales, jugaba al tenis en la Real Sociedad de La Magdalena y al polo en el campo construido a los pies del palacio, acudía al campo de golf de Pedreña; mientras que la Reina acudía a los comercios de la zona con sus hijas y presidía actos públicos. En conclusión, hacían una vida feliz, juntos en Santander.

Ilustración 5: El rey Alfonso XIII practicando vela en Santander



www.palaciomagdalena.com

El aprecio de los Reyes por Santander influyó en el desarrollo y transformación de la ciudad. En primer lugar, en la construcción en la península de La Magdalena del Palacio de verano.

La vida de Santander sufrió una radical transformación con la presencia de los Reyes, su familia en La Magdalena y la presencia de la aristocracia en la ciudad y en la región.

En 1922 llegó a la ciudad el Presidente de Argentina. Dicho evento fue un gran acontecimiento para la localidad y prensa nacional, que destacó los numerosos actos celebrados en la capital santanderina al presidente. También visitó Santander el Presidente de Brasil.

Al declararse la II República en abril de 1931, el Rey con su familia abandona España. La República procedió a la incautación de los bienes reales y, siguiendo órdenes del Gobierno, en 1931 fuerzas de la República recibieron la posesión del palacio.

Santander en esa época ofrecía una imagen de buen vivir, la ciudad había reconfigurado su ambiente estival en torno a los Reyes y todos los estamentos sociales se habían ido acomodando a la nueva situación.

Si lo miramos desde el punto de vista del crecimiento de Santander nos encontramos con una capital que construyó un Casino, se inauguró el Hotel Real, el Hipódromo de Bellavista y el campo de polo de La Magdalena. Además, había modernas comunicaciones con El Sardinero y el centro. Santander aparecía en todas las revistas ilustradas de España y el mundo, de modo que sus playas se consolidaban como un importante foco turístico para tomar los baños de ola.

Por otro lado, hay que hablar de la importancia del turismo de playa de Santander, ya que es una de las primeras ciudades españolas en promover este turismo. El primer anuncio de los baños de ola de El Sardinero se publicó el 17 de julio de 1847 en el diario "La Gaceta de Madrid".

El anuncio comenzó a dar sus frutos y las playas de El Sardinero, que pocos años antes se encontraban en estado de naturaleza, empezaron a llenarse de bañistas. En 1849 ya son 3.000 personas las que se congregan en esta playa para tomar los baños. Se levantan entonces las primeras fondas y se habilitan lugares de paseo y baile.

Todo esto se vio favorecido por un brote de cólera que paralizó la afluencia a los balnearios europeos y guipuzcoanos y, por tanto, las playas del Sardinero se convierten en el principal destino del turismo de la época.

Todo el impacto que generaron los baños de ola en Santander promovió la construcción de una vía férrea que trasladaba a los bañistas desde el Sardinero hasta el centro de la ciudad.

En 1861 visitó Santander la Reina Isabel II, como ya he mencionado anteriormente, para tomar los baños de ola debido a sus dolencias, esto promovió en mayor medida los famosos

baños, convirtiéndose en una prestigiosa práctica. Además, se empezó a apreciar Santander como un lugar destinado al ocio.

Con el deseo de dar a conocer todo lo que el Sardinero ofrecía, la familia Pombo abrió lo que sería la primera oficina de turismo de Santander, ubicada en los arcos de Dóriga, en la plaza Pombo. En este pequeño lugar se ofrecía información tanto del medio de transporte con el que se accedía a las playas y su funcionamiento.

Entre las recomendaciones de los baños se dejaba bien claro que nunca podrían ser superiores a quince minutos, los bañistas llegaban hasta la orilla con el personal que trabajaba en los balnearios construidos alrededor. La playa del sardinero estaba equipada con casetas donde los bañistas se cambiaban de ropa antes de recibir los beneficios baños de mar.

Todos estos detalles aumentan la fama de Santander y favorecen el establecimiento de los Reyes en Santander.

Ilustración 6: La primera playa del Sardinero y la Concha



Fuente: www.palaciomagdalena.com

2.5. La segunda República y la guerra civil española

Después de la incautación del Palacio de La Magdalena y de todos sus bienes, el Ministro de Hacienda informó al Alcalde de Santander el uso escolar de las instalaciones del Palacio.

No fue sólo una idea de la República, sino que también el propio Rey pensaba en regalar a la ciudad el Palacio para estos fines. Un año más tarde, el Presidente de la República firmaba el Decreto creando así la Universidad Internacional de Verano de Santander. Con este fin se hicieron modificaciones dentro del Palacio para dar alojamiento a ciento treinta estudiantes. Se instalaron aulas y se construyó un patio.

Pronto se convirtió la antigua residencia Real en una universidad. Se realizaban actividades docentes, festejos, deportes, representaciones teatrales y excursiones. Tuvieron especial resonancia las representaciones del Teatro Universitario "La Barraca" que dirigía Federico García Lorca.

La Universidad de verano o de La Magdalena pronto empezó a tener una gran relevancia y prestigio, debido a su método de enseñanza, sus instalaciones y fue muy visitada tanto por profesores españoles como extranjeros.

La Universidad Internacional es un tema que trataremos más adelante, pero se vio interrumpida durante la guerra civil (1936-1939) para luego volver a abrir sus puertas en el 45 y regresar definitivamente al Palacio de la Magdalena en 1949.

A la muerte de Alfonso XIII en 1941 a Don Juan, uno de sus hijos, le correspondió la herencia de los Palacios Miramar y La Magdalena.

Por otro lado, tenemos que hablar de un lado oscuro de La Península de La Magdalena. Los documentos que respaldan esta información son escasos y los datos insuficientes, pero en las caballerizas de La Magdalena existió un campo de concentración durante los años 1937-1939 para aquellas personas que eran opositores al régimen de Franco.

Además, este campo fue el primero construido en España en los años de la Guerra Civil. En Santander se diseñó también el modelo de campo de concentración para el resto del país, debido a que en la franja cantábrica se produjo el llamado "frente norte", que consistió en un enfrentamiento entre las fuerzas sublevadas y los republicanos. Como consecuencia de este enfrentamiento, el campo de concentración llegó a tener hasta 1.600 presos en un mes, lo cual supera en un 266,66% la ocupación prevista para 600 personas.

Los trabajos forzados eran las principales prácticas que allí se realizaban. A esto hay que añadir que las condiciones de vida eran nefastas y que la climatología no ayudaba.

2.6. Santander recupera el Palacio

Después de la muerte de Franco, en 1977 don Juan de Borbón pone en venta el Palacio de la Magdalena al igual que muchas otras propiedades que habían sido heredada de sus padres. Como se comentó anteriormente, el Palacio fue un regalo a título personal y por tanto una propiedad privada.

El palacio se vendió en 150 millones de pesetas. Es una cantidad muy inferior a la verdadera del Palacio, pues en 1912 fue tasado por 7.624.000 pesetas.

Para la venta del Palacio, don Juan concretó una serie de condiciones:

1. El parque de la Península de la Magdalena debería de ser un parque público.
2. Una serie de habitaciones estarán siempre reservadas para la Familia Real, por ello no se expondrán al público para estar siempre preparadas en el caso de que la Familia Real hiciera una visita a Santander y se alojan en el Palacio.
3. El Palacio seguiría siendo sede de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) para la realización de los cursos de verano.

Después de esto, en el año 1982 el Palacio fue declarado Bien de Interés Cultural con categoría de Monumento Histórico Artístico de Interés Nacional.

Era evidente el daño físico que sufría el Palacio tras más de ocho décadas de uso continuo del Palacio y sus instalaciones. Fue por ello por lo que se acordó la restauración del edificio en los años 90.

El proyecto fue llevado a cabo por Luis de la Fuente Salvador, quien intentó conseguir tres objetivos básicos:

1. *"Recuperar la luminosidad"*
2. *"Reordenar los usos diseminados por el edificio"*
3. *"Conectarlo con su entorno"*

(Crespo 2016, p. 43)

Se consiguieron los objetivos, por ello en lo que hoy conocemos gracias a las visitas guiadas al Palacio se siguió un modelo que consistía únicamente en restaurar y no en añadir para así poder recrear épocas en las que vivían los Reyes en Palacio.

Todas las actualizaciones y mejoras culminaron con la reinauguración del Palacio en junio de 1995 por el rey Don Juan Carlos y la reina Doña Sofía.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

3. UN PALACIO, MUCHOS USOS

El Palacio de la Magdalena es gestionado actualmente por el Ayuntamiento de Santander, y, se llama legalmente "Empresa Municipal Palacio de la Magdalena Sociedad Anónima de Santander". La entidad se creó el 10 de Abril de 1997 y, actualmente, incluye:

1. Palacio de la Magdalena
2. Palacio de Exposiciones
3. Anillo Cultural

Su objetivo se basa en promover, organizar y realizar actividades en diversas modalidades, esto significa que se dedica a promover actividades turísticas, de organización de eventos de toda clase.

3.1. El Palacio como sede de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo

"La creación de una Universidad de Verano en Santander de carácter internacional supuso una de las experiencias pedagógicas más originales del gobierno de la República, que, de esta manera, aprovechaba los elementos materiales y culturales aportados por la provincia cantábrica." (UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO, p.15)

Al morir el famoso escritor Marcelino Menéndez Pelayo, su biblioteca fue cedida a Santander, contaba con más de 41.000 volúmenes que abordaban diversos temas. En 1918 se fundó la Sociedad de Menéndez Pelayo que junto con el prestigio de Don Miguel Artigas, un erudito español, logro que la sociedad se expandiera internacionalmente y se realizaran cursos de verano a extranjeros con la colaboración de muchas otras universidades.

Fue durante el gobierno de la República cuando la Sociedad de Menéndez Pelayo paso a ser nombrada como Universidad Internacional de Verano que emergió bajo el signo de Institución Libre de Enseñanza.

Como se ha mencionado en anteriores capítulos, el Palacio de la Magdalena fue incautado por las fuerzas de la República e 1931. Para convertir el Palacio en la sede de la Universidad se realizaron una serie de remodelaciones, acomodando el Palacio a una residencia estudiantil, creando aulas, habitaciones y un patio.

Finalmente, en 1933, se hizo entrega del Palacio al Patronato de la Universidad Internacional.

En los años en los que se impartieron cursos pasaron por sus aulas muchos profesores, dramaturgos, científicos... como Federico García Lorca, Miguel de Unamuno o José Ortega y Gasset, todos de una reconocida fama tanto nacional como internacional y todos estaban fascinados por las enseñanzas allí dadas.

Ilustración 7: Cursos de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo



Fuente: www.palaciomagdalena.com

Dichos cursos no duraron mucho, pues en 1936 clausuraba la Universidad debido al ambiente político que sufría España por aquel entonces y el inicio de la Guerra Civil Española.

Posteriormente, en 1938 el Ministerio de Educación encomendó a la Sociedad la organización de cursos de verano para el aprendizaje de lengua y literatura para extranjeros. Siete años más tarde, en 1945, el Gobierno aprobó un decreto por el que se creó la hoy conocida como Universidad Internacional Menéndez Pelayo, la cual tenía sede en el Hospital de San Rafael (actual Parlamento de Cantabria).

A partir del 49 la sede volvió a ser el Palacio de la Magdalena y, tiempo después, se fundó un campus universitario en Las Llamas, campus que aún existe actualmente.

"Durante estas tres décadas, la UIMP ha experimentado cambios notables en su estructura, instalaciones y funcionamiento. Por un lado, la emblemática sede de la Magdalena ha visto nacer otras sedes repartidas por toda la geografía nacional (...) y surgir otro campus santanderino en Las Llamas, junto a la Universidad de Cantabria, donde se ha construido el Colegio Mayor Torres Quevedo y diversos pabellones docentes y de servicios." (UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO, 2017)

3.2. El Palacio como contenedor de turismo MICE

Poco a poco las celebraciones de congresos en la ciudad de Santander van tomando cada vez más impulso, gracias a esta tarea ha crecido un 28% el impacto económico de la ciudad en el 2017 en este sector, según los datos aportados por la concejala de Turismo Doña Miriam Díaz.

Además, el propio Ayuntamiento de Santander dispone de una oficina de Congresos, "Santander Convention Bureau" encargada de promocionar, ofrecer y facilitar toda la información de posibles clientes con las Organizaciones Profesionales de Congresos.

Por otro lado, son muchos los lugares tanto públicos como privados, de los que Santander dispone para realizar esta labor, como por ejemplo:

1. Palacio de La Magdalena
2. Palacio de Exposiciones
3. Palacio de Festivales
4. Palacio de Deportes
5. CASYC
6. Gran Casino Sardinero
7. Palacio de Riva-Herrera. Centro de Demostraciones Smart Santander
8. Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cantabria
9. Paraninfo de la Universidad de Cantabria
10. Parlamento de Cantabria
11. Hoteles
 - a. EuroSartres Hotel Real
 - b. Silken Rio

- c. Silken Coliseum
- d. Hotel Bahía
- e. Gran Hotel Sardinero
- f. Gran Hotel Victoria
- g. Hotel Hoyuela
- h. Hotel Palacio del Mar.
- i. Hotel Santemar
- j. Hotel Chiqui
- k. Hotel Don Carlos

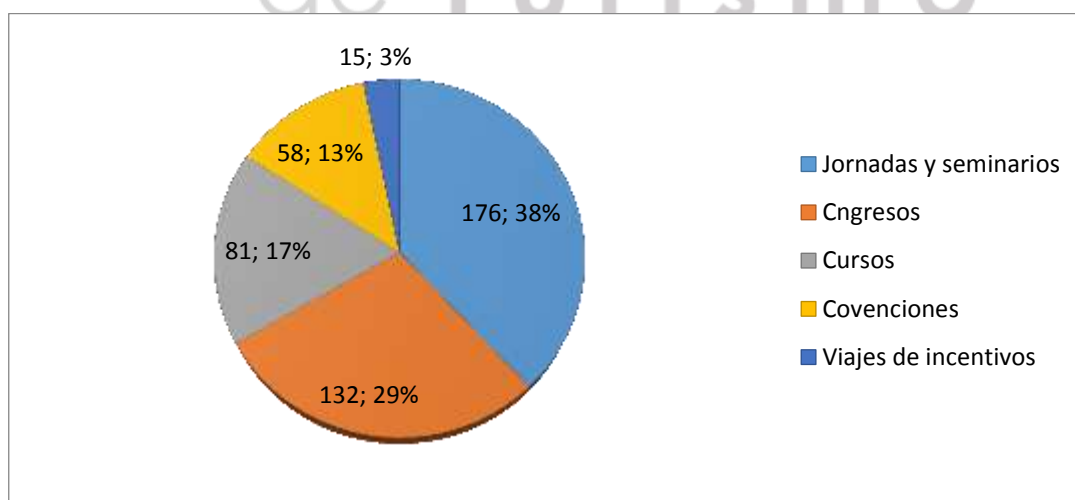
12. Centro de negocios

13. Centro Botín

Si hablamos de datos específicos del año 2017 en esta actividad, un 64% (296) de los congresos celebrados fueron de procedencia nacional, e 24 % (112) de ámbito regional y solo el 11% (54 reuniones) internacionales, según los datos aportados por la edil de Turismo de Santander a NexoTur.

En el gráfico siguiente se detallan las actividades relacionadas con MICE en Santander. Podemos apreciar como las jornadas y seminarios conforman la gran parte de este tipo de actividades con un 38% del total, cabe destacar también los 132 congresos celebrados en nuestra ciudad el año pasado.

Gráfico 1: Actividades MICE en Santander



Fuente: Elaboración propia según un estudio realizado por el Ayuntamiento de Santander y publicado en Nexotur 2017.

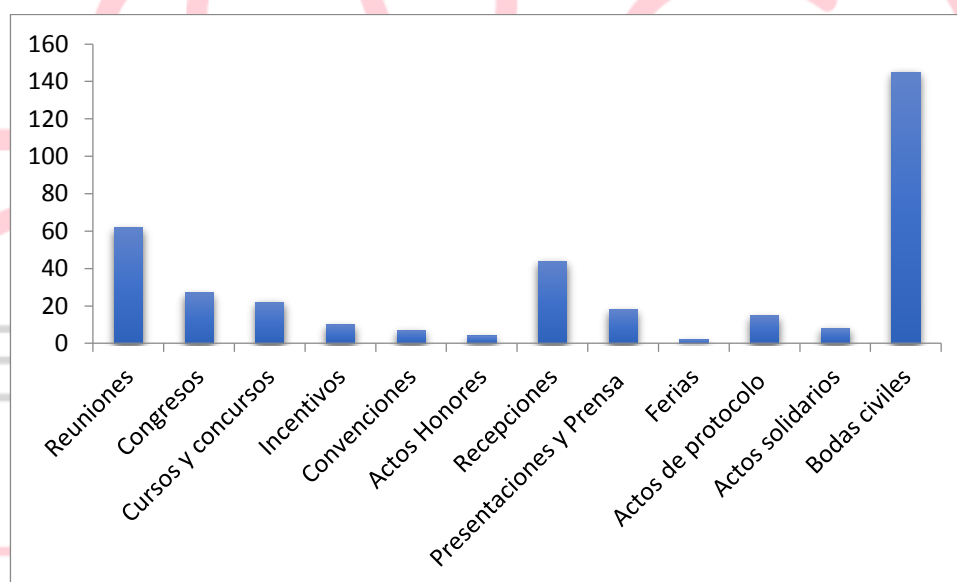
En cuanto al lugar de celebración, 304 de dichas asambleas fueron desarrolladas en el Palacio de la Magdalena, esto sería más de un 65% del total de reuniones.

Todos estos datos han generado un impacto económico de más de 36 millones de euros.

Tenemos que hablar también del impacto que suponen estas actividades en el Palacio de la Magdalena, las cuales se muestran en el siguiente gráfico.

Como podemos ver el mayor número de actividades vienen por parte de las bodas civiles, cuyo trámite se explica en otro apartado del estudio, también cabe destacar las reuniones y las recepciones en el Palacio. Respecto a las actividades MICE tienen un índice poco elevado comparado con el total de Santander.

Gráfico 2: Actividades MICE en el Palacio de la Magdalena durante el año 2017



Fuente: Elaboración propia según los datos aportados por el Ayuntamiento de Santander y el Palacio de la Magdalena.

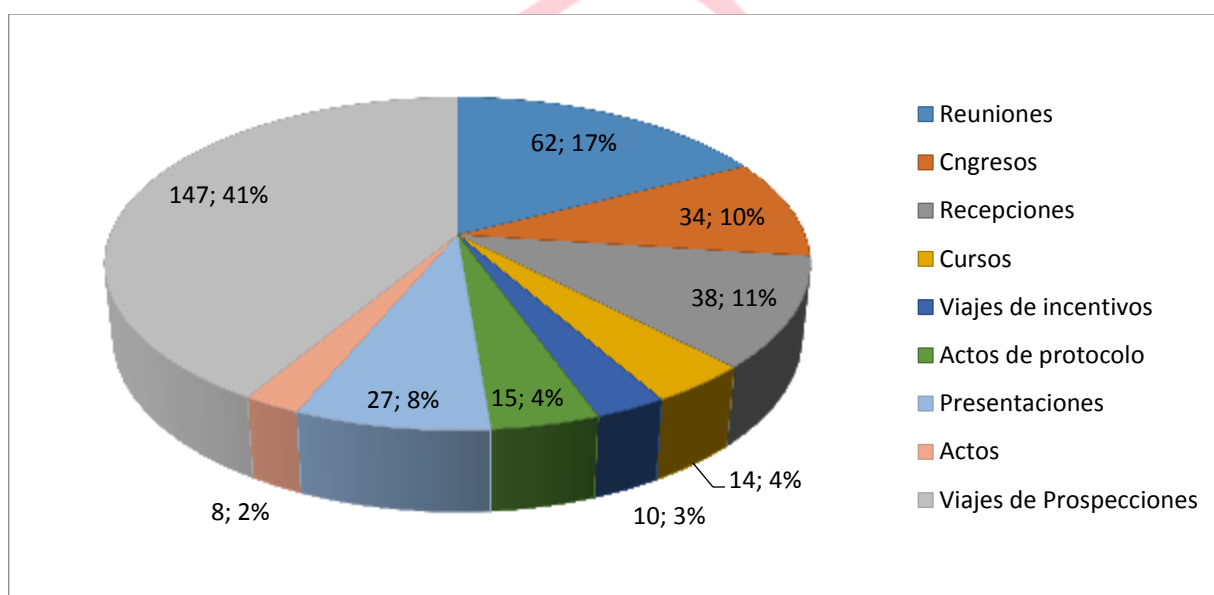
Sin embargo, las cifras de 2016 muestran una disminución de estas actividades MICE en el Palacio. Esto puede significar que cada año promocionamos mejor este tipo de turismo y con ello generamos un mayor impacto económico.

Nos encontramos con 374 citas, de las cuales 34 fueron congresos, 62 reuniones, 38 recepciones, 14 cursos, 10 viajes de incentivos, 15 actos de protocolo, 27 presentaciones, 8

actos y 147 viajes de prospecciones por parte de organizadores de eventos, según explica la concejala de Turismo en Santander en una rueda de prensa dada en el Ayuntamiento de Santander en diciembre de 2016.

Toda esta información la presentaremos en el siguiente gráfico:

Gráfico 3: Actividades MICE durante el año 2016



Fuente: Elaboración propia según los datos publicados por el Ayuntamiento de Santander y el Palacio de la Magdalena.

En cuanto al Palacio en sí, cuenta con varios lugares para la realización de reuniones, cursos, convenciones, seminarios...

1. Palacio de la Magdalena
2. Caballerizas Reales
3. Faro de la cerda
4. Paraninfo

En el propio Palacio, tenemos una serie de salas que se encuentran perfectamente equipadas para la celebración de estos eventos, como son:

1. Hall Real
2. Comedor de Gala
3. Salón de Baile

4. Sala Riancho
5. Sala Bringas
6. Audiencias de la Reina
7. Aula de Infantes
8. Comedor de Infantes
9. Aula Biblioteca
10. Sala Duque Santo Mauro

Ilustración 8: Sala Riancho acondicionada para una jornada de congresos



Fuente: www.palaciomagdalena.com

3.3. El Palacio como escenario de bodas

Otro de los múltiples usos del Palacio es la celebración de bodas.

Dichas bodas se celebran en el Hall Real principalmente, un salón que tiene una capacidad para 110 personas aproximadamente. El día de celebración son los sábados, durante todo el año, excepto los festivos, y con un horario de 11:00 a 13:30 y de 17:00 a 20:00.

En otro orden de cosas, estas bodas son siempre civiles, ya que son celebradas por el Alcalde o un Concejal del Ayuntamiento de Santander. Y solo se realiza la ceremonia, pues no se aceptan banquetes ni festejos. La duración del acto es de 30 minutos aproximadamente, ya que cada media hora se programa otra.

Para casarse en un lugar tan privilegiado, se debe acudir al Registro Civil al que se pertenezca y comunicar dicho deseo. Del mismo modo hay que presentar una serie de papeles en el Gabinete de Protocolo del Ayuntamiento de Santander, órgano que gestiona el evento.

Por otra parte, hay que pagar una tasa cuyo precio sería de 250€ si uno de los cónyuges está empadronado en Santander y 350€ si ninguno lo está, estas tasas se encuentran congeladas desde el 2013 para así fomentar el uso del Palacio como escenario de bodas.

Según datos aportados por la concejala de Protocolo del Ayuntamiento de Santander al periódico Europa Press, un total de 145 parejas celebraron el año pasado 2017 su boda en el Palacio.

Respecto al perfil de los casados, el 58% fueron personas entre los 30 y 39 años, frente al 17% en una media de edad entre 40 y 49 años y, tan solo, el 13% tenían menos de 29 años.

Ilustración 9: Boda en el Hall Real



Fuente: www.santander.es

3.4. El Palacio como recurso visitable

Además de todas las anteriores, otra opción para conocer el Palacio es visitándolo.

Esta opción ha surgido recientemente, ya que sólo desde el 2013 es un recurso visitable de Santander. Gracias a ello es uno de los principales reclamos de la ciudad.

Ilustración 10: Visita guiada



Fuente: www.palaciomagdalena.com

Las visitas al Palacio se realizan con un guía oficial (el fin de semana) o por personal del Palacio (becados y personal en prácticas entre semana) y tienen una duración de 45 minutos aproximadamente.

Dichas visitas se realizan todos los días de la semana, a las 10:00, 11:00 y 12:00 de la mañana y, por la tarde, a las 16:00, 17:00 y 18:00 (de lunes a viernes) y a las 10.00, 11.00 y 12.00 (Sábados y Domingos). En verano, debido a la actividad de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, sólo es posible visitar el Palacio los sábados y domingos por la mañana. La visita tiene un precio único de 3€.

No existe la posibilidad de visitar el Palacio si no es acompañado del guía y la visita guiada se ofrece únicamente en español.

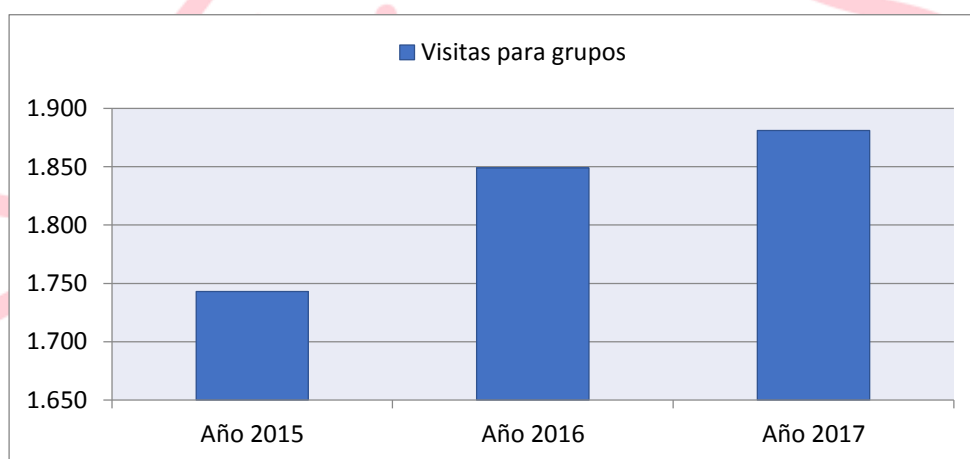
Según datos aportados por el propio Ayuntamiento de Santander en su sede virtual, unas 48.078 personas visitaron el Palacio el año pasado (2017).

También 1.881 visitas guiadas fueron para grupos de más de 20 personas (los grupos organizados superiores a 20 personas deben contratar un guía oficial de Cantabria).

Por el contrario, vemos como en 2016 se hicieron 1.849 visitas para grupos, y 48.000 visitas guiadas. También podemos decir que las visitas a grupos en 2016 aumentaron en 106 respecto al año 2015.

En el siguiente se mostrara la comparativa de las visitas guiadas en los tres años anteriores:

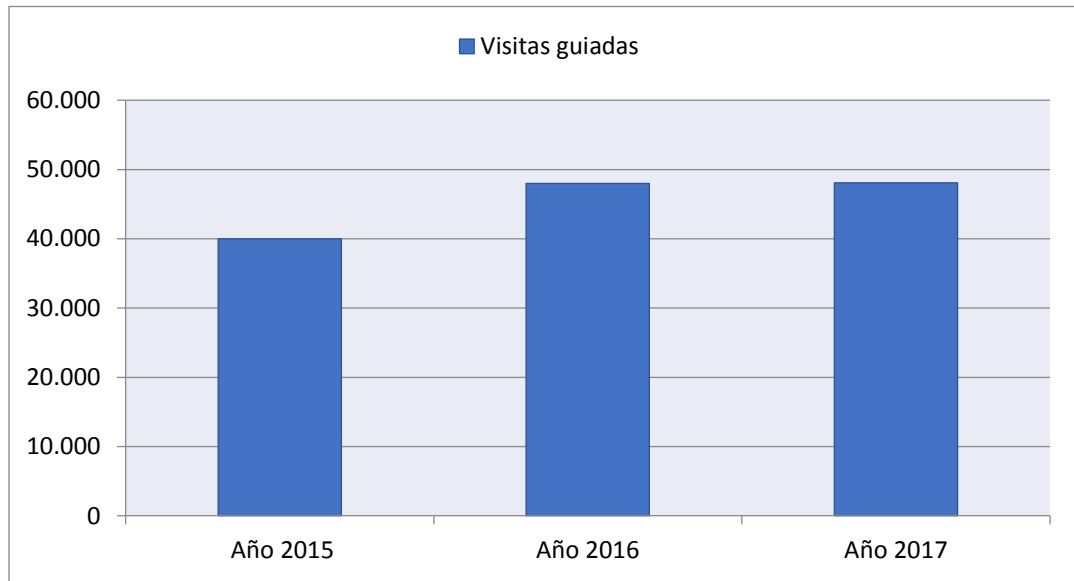
Gráfico 4: Comparación de visitas guiadas durante los últimos tres años



Fuente: Elaboración propia según los datos aportados por el Ayuntamiento de Santander en su web y el Palacio de la Magdalena.

En el gráfico posterior observamos como las visitas de grupos han aumentado cada año un poco más y el salto gigante que se ha dado en solo 2 años, desde el 2015 al 2017 aumentando las visita en 138 grupos.

Gráfico 5: Comparación de las visitas en grupo durante los últimos tres años



Fuente: Elaboración propia según los datos aportados por el Ayuntamiento de Santander y el Palacio de la Magdalena.

3.5. Otros usos ocasionales

El Palacio se convierte en ocasiones también en sede de actividades que le dan una ocupación esporádica como, por ejemplo, las actividades para jóvenes de La noche es Joven, programa de ocio juvenil del Ayuntamiento de Santander, Survival Zombie celebrado en el 2015, visitas especiales, el día Internacional de los museos...

La noche es joven

Este programa está impulsado por Espacio Joven Santander y con la colaboración del Ayuntamiento de la ciudad. Se trata de la realización de una serie de actividades para personas de hasta 35 años en las cuales se imparten cursos, se realizan talleres y promueven el talento y la creación de acciones novedosas.

Estos eventos se realizan en diferentes edificios del Ayuntamiento entre los cuales forma parte el Palacio de La Magdalena, en donde los salones del Palacio son invadidos por profesores y alumnos en busca de una opción más de ocio.

Estas actividades se realizan de forma gratuita y no se necesita ningún tipo de acreditación o inscripción.

Ilustración 11: Actividad de La Noche es Joven en el Hall Real



Fuente: www.santander.es

Survival Zombie.

Este juego se trata de un evento creado por Word Real Games en el que se pretende llevar a la vida real videojuegos.

Llegó a Santander en abril de 2015 y fue todo un impacto para los cerca de 3.000 adolescentes que participaron en él.

El juego consistía en sobrevivir a un ataque zombi, para ello antes de la media noche todos los participantes se debían de reunir en el Palacio y así recibir instrucciones para poder pasar la noche sin "morir". El recorrido tenía en total 16 kilómetros, que incluía el Palacio, la Península de la Magdalena, el centro de la ciudad, el Palacete del Embarcadero...

No fue hasta las 4 de la madrugada cuando los que habían sobrevivido volvieron al Palacio para superar la prueba final. Y, finalmente, en el Palacete del Embarcadero recibieron el premio.

Este evento atrajo turistas de la franja norte del país, lo cual significó un impulso económico positivo para la ciudad.

Pero no solo se celebró una vez, ya que debido al éxito del anterior en octubre volvieron a celebrar otro espectáculo similar gracias al Espacio Joven en el Palacio de la Magdalena en la llamada "Noche del Terror". Pero en este evento de La noche es joven solo pudieron participar 1.000 jóvenes debido al aforo limitado.

Fines sociales

El recinto de la Península es también cuna para eventos deportivos con fines sociales.

Es el caso de la Carrera Solidaria contra el Cáncer Infantil que reunió en la primavera de 2016 a 1.500 participantes, de los cuales 1.000 eran adultos y 500 niños.

Además, en paralelo se estaba celebrando en Santander el IX Congreso Nacional de la SEHOP, en donde la Campa de la Magdalena ha servido como otras veces de emplazamiento para actividades para toda la familia como hinchables, magia, música en vivo, baile...

Por otro lado, niños de la Fundación Blas Menéndez Ponce, dedicada a niños con enfermedades oncológicas, realizan actividades extrahospitalarias en Cantabria, en las cuales hacen visitas al Parque de la Naturaleza de Cabárceno, Fuente Dé, participan en juegos, fiestas...todo esto acompañado de una estancia en el Palacio de la Magdalena.

Estas actividades se hacen para que los niños adquieran la confianza por si mismos que necesitan para enfrentarse a su enfermedad.

También se lleva celebrando cuatro años la Milla María de Villota, que se celebra cada verano desde la muerte de la piloto automovilística, que como anécdota se casó en la antesala de audiencias del Palacio de la Magdalena en 2013. En esta actividad acoge también carreras familiares y su propósito es recaudar fondos para los programas de atención de niños con enfermedades neuromusculares.

Esta carrera se celebra en el recinto de La Magdalena debido a que este fue testigo de la recuperación de la piloto después de su accidente en el 2012.

No solo se trata de la posible aportación económica que puedan aportar los participantes, sino que también se puede donar alimentos a la Cocina Económica.

Ilustración 12: Salida de la IV Milla María de Villota



Fuente: www.mariadevillota.es

Visitas nocturnas y el día de los museos

Debido a la celebración popular del día de Todos los Santos (1 de noviembre), en Palacio decidió el año 2017 realizar una visita nocturna especial en la cual se representaron escenas teatralizadas de Don Juan Tenorio, una tradición popular de española para este día, además de representaciones sobre el día de los Muertos de Méjico.

Los guías iban disfrazados de personajes de la obra y hubo sorpresas por todo el Palacio.

En otro contexto, el Ayuntamiento de Santander se une hace varios años a una iniciativa celebrada cada 18 de mayo en donde se pone de manifiesto el papel fundamental de los museos como impulsor de cultura.

La visita al Palacio se convierte en gratuita en lugar de tener el precio simbólico habitual de 3€ y en el Salón de Baile se muestra una exposición de retratos de la familia real.

Así mismo, en las Caballerizas se pudo observar los astros gracias a la colaboración se la asociación Astro Santander y de los guías oficiales de Cantabria.

Grabaciones en el Palacio.

El Palacio ha sido escenario de varias películas, series y spots de publicidad.

- *Alegre, ma non troppo* es una película de 1994 en donde se narra la vida de un joven homosexual.
- *Gordos*, es una película española del 2009 rodada en lugares diferentes de Santander, entre los que se incluye la Península de la Magdalena, el Hospital Marqués de Valdecilla, el camping de Cabo Mayor...
- *Gran Hotel*, es la serie estrella de todos los rodajes realizados en el recinto. Su grabación comenzó en 2009 y culminó 2013. Muchos son los turistas que preguntan si se pueden alojar en el Palacio sin saber que no es hotel. También hay que agradecer a esta serie la popularización del Palacio ya que mediante los protagonistas se conoció el Palacio en toda España.
- *La verdad*, es una serie que se rodó en 2016 en la ciudad de Santander y, muchas de sus escenas, principales también en La Magdalena.

Ilustración 13: Actores protagonistas de la serie Gran Hotel



Fuente: www.palaciomagdalena.com

3.6. Ingresos económicos

En este apartado se detallarán los ingresos que ha obtenido la empresa pública Empresa Municipal Palacio de la Magdalena Sociedad Anónima de Santander durante los últimos tres años (2015, 2016 y 2017) en cuanto a las visitas guiadas.

Según el Informe de Auditoría Independiente de las cuentas anuales de la empresa obtendríamos los siguientes resultados para los años 2015 y 2016³:

Tabla 1: Ingresos de la Empresa Municipal Palacio de la Magdalena Sociedad Anónima de Santander 2015 y 2016

INGRESOS	2015	2016
Prestación de servicios, alquiler y visitas	296.065,36 €	326.213,10 €
Subvenciones de explotación	600.000,00 €	600.000,00 €
Ingresos por servicios diversos	49.000,00 €	- €
Otros resultados de operaciones en común	0,65 €	- €
TOTAL	945.066,01 €	926.213,10 €

Fuente: Tabla extraída del Informe de Auditoría Independientes de Cuentas Anuales del Ejercicio 2016 E.M. Palacio de la Magdalena S.A. de Santander

Por otro lado, según los datos que se han ido aportado a lo largo de este trabajo nos encontramos con la siguiente tabla:

Tabla 2: Ingresos de la E.M. referentes a visitas guiadas

	Ingreso 2015	Ingresos 2016	Ingresos 2017
VISITAS	144.318,00 €	144.000,00 €	144.234,00 €

Fuente: Elaboración propia

Conforme los anteriores datos, observamos como en 2015 la E.M. tiene unos ingresos de 144.318,00 € lo cual supone un 48,74 % del total de ingresos por prestación de servicios, alquiler y visitas. Sin embargo, en 2016 esta cifra disminuye y los ingresos por visitas representan un 44,14 % del total mencionado anteriormente.

También podemos distinguir como los ingresos por visitas guiadas aumentan en 2017 pero no está disponible aun el informe de la auditoria para poder realizar un estudio comparativo.

³ Hay que tener en cuenta que en esos ingresos están incluidos ambos palacios: Magdalena y Exposiciones. No se incluye el Anillo Cultural puesto que se cobra entrada desde 2017

4. LA VISITA GUIADA AL PALACIO

4.1. Diferentes tipos de visitas para diferentes públicos

El Palacio de la Magdalena abrió sus puertas al público general en el año 2013, si bien anteriormente se realizaban visitas especiales con determinados grupos y colectivos. Actualmente se pueden realizar diferentes tipos de visitas al Palacio como por ejemplo:

- Visitas para grupos con guía oficial, para grupos organizados de más de 20 personas. El grupo paga la entrada de 3€ y la visita la realiza el guía oficial que les acompaña y que ellos contratan. Los guías oficiales de Cantabria pueden acceder con el autobús al recinto.
- Visitas para escolares, realizadas por el propio personal del Palacio y dirigidas a todas las edades.
- Visitas de prospección. Realizadas con el objetivo de conocer el edificio para la celebración de un evento.
- Visitas especializadas dirigidas a un determinado colectivo, como por ejemplo para la Asociación de Amigos de Museo de Arte de Santander.
- Visitas individuales acompañados por un guía del Palacio.
- Visita ticket conjunto Anillo Cultural.
- Jornadas de puertas abiertas.

La entrada al Palacio tiene un precio único de 3€, gratuito para menores de 9 años. Las entradas se venden en el momento de la visita, no es posible reservar de momento entradas ni adquirirlas de forma anticipada.

A todas estas visitas hay que sumarle la oportunidad que tienen los visitantes de conocer, además del Palacio, los otros monumentos que componen el Anillo cultural de Santander:

- Centro Arqueológico de la Muralla Medieval
- Centro de Interpretación de la Historia de la Ciudad.
- Refugio Antiaéreo.

Esta entrada conjunta tiene un precio de tan solo 6€ por persona, mientras que visitar cada monumento por individual serían 2€ y 3€ el precio de la entrada al Palacio. Las entradas y bonos del Anillo Cultural si pueden ser adquiridas de forma anticipada a través de la página web.

La visita se realiza únicamente en español, están disponibles audio guías para personas ciegas.

Ilustración 14: Visita al Palacio más Anillo Cultural



Fuente: www.anillocultural.com

4.2. Descripción de la visita guiada

En la visita guiada se pasa por una serie de estancias que son las más representativas en cuanto a historia y arte del Palacio.

Hay que tener en cuenta que durante el verano el Palacio es la sede de la UIMP, por lo cual se convierten muchos de sus salones en aulas y el visitante puede ver el Palacio desde un punto de vista más universitario.

La visita al Palacio se puede dividir en sus dos plantas principales.⁴ En la planta principal se visita el Hall Real, Sala de Alfonso XIII o Sala Madrazo, Sala Riancho, Comedor de Gala, Salón de Baile, Salón de Familia el que solo se visita desde la puerta pues se quiere mantener intacto con los muebles y cuadros originales de la época y, después, se hace un recorrido por la Galería que conducen a las Salas de Audiencias, tanto la de S.M. el Rey como la de S.M. la Reina.

A la primera planta del Palacio se accede desde la antesala de audiencia por la escalera que antiguamente transitaba el personal del Palacio. En esta planta se visita el Oratorio y, se ve desde la puerta, una habitación amueblada. En el pasillo de la habitación se expone el proyecto original presentado al concurso de ideas del diseño del Palacio por Ralph Selden Wornum.

Es importante señalar que debido a la convivencia de las visitas guiadas con las diversas actividades descritas anteriormente, las visitas guiadas nunca son iguales, en algunas ocasiones y sobre todo en verano se reduce el número de salones a visitar incluso el mobiliario original se mueve de sitio en función de las necesidades.

⁴ En el Anexo IV se mostrará un plano con la visita guiada.

Ilustración 15: Salón de Familia



Fuente: www.palaciomagdalena.com

Ilustración 16: Hall Real



Fuente: www.palaciomagdalena.com

Ilustración 15: Salón de Familia



Fuente: www.palaciomagdalena.com

4.3 Visitas para personas con discapacidad.

El Palacio está adaptado para personas con discapacidad que quieran visitarlo. En la zona oeste de la planta menos uno existe una puerta que permite el acceso a personas con problemas de movilidad, además, se han instalado ascensores en el interior para que estas personas puedan moverse sin ningún tipo de dificultad por los lugares visitados.

En la entrada principal al edificio se encuentra en una de sus columnas un cartel informativo que indica donde se encuentra la entrada para personas con movilidad reducida.

A unos metros más allá se encuentra dicha entrada a la que se accede mediante una pasarela.

Para aquellas personas que tengan problemas visuales el Ayuntamiento ha adquirido audio guías para que puedan escuchar una grabación de la visita hecha a su medida.

Para poder hablar de ellas, se realizó una visita al Palacio escuchando una audio guía y siguiendo sus pasos. Sus explicaciones son claras y describen muy bien la historia y el arte

del edificio. Pero estas audio guías tienen un cierto problema, en algunos momentos se escuchan frases como:

"Las puertas que usted ve..."

"El aspecto que tiene el Palacio tal y como usted lo ve ahora..."

"En la esquina puede ver un jarrón..."

"Ahora fije su atención en los dos grandes cuadros que..."

"Verá un escritorio que hace juego con..."

Además de estas frases que no concuerdan con la naturaleza de una audio guía para personas con discapacidad visual, la descripción que se da del Palacio cambia en verano debido a los cursos de verano. Es por ello que si en cierto momento se le indica a la persona con discapacidad que se puede sentar en un determinado sillón hay que asegurarse de que ese sillón siga allí.

Por otro lado, para que pueda funcionar hay que seleccionar el número indicado y darle al play, esto se tiene que repetir varias veces, pues al primer intento no suele funcionar.

Ilustración 16: Información para personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 17: Pasarela para personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 18: Audio guía



Fuente: Elaboración propia

5. CONOCIENDO AL VISITANTE

Para la elaboración de este trabajo se han realizado un total de 100 encuestas a personas aleatorias en la recepción del Palacio de la Magdalena después de que estos realizaran la visita individual.

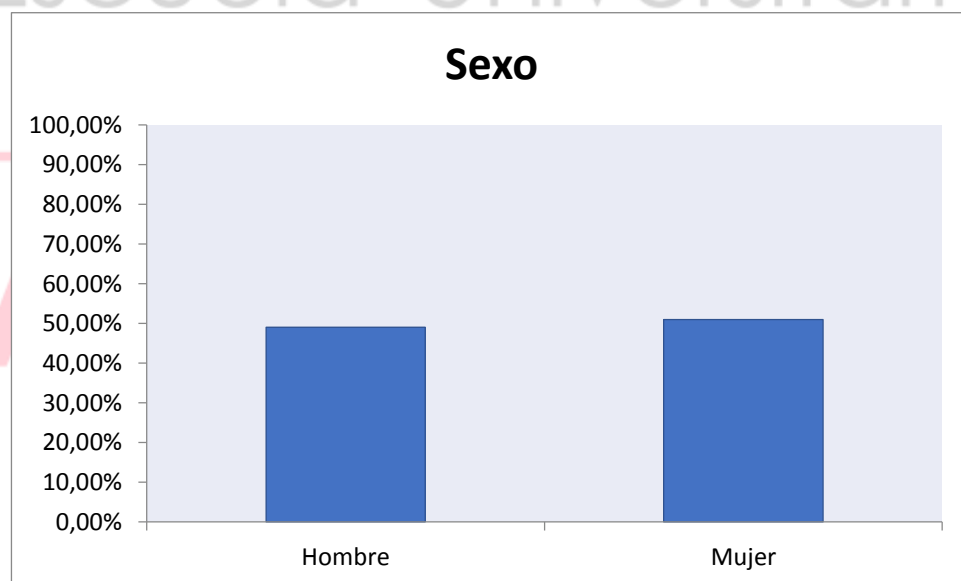
Para el diseño de la encuesta se pidió a la dirección del Palacio opinión y la Directora, Lola Sainz, propuso utilizar una encuesta que se había diseñado con el fin de realizar un estudio similar que no se llegó a concluir. Se trata pues de una encuesta validada por el propio Palacio.

Las encuestas se han realizado a lo largo del mes de abril de 2018, el personal en prácticas del Palacio de la Magdalena al finalizar cada visita proponía la realización de la encuesta de forma voluntaria por parte del turista.

Los visitantes, en general, están compensados en cuanto a sexo; esto quiere decir que la visita la realizan casi el mismo número de hombres que de mujeres.

El siguiente gráfico, realizado según los datos de las encuestas, se muestra el número de visitantes de cada sexo. Aquí podemos comprobar como el 51% de visitas la realizan mujeres y el 49% los hombres.

Gráfico 6: Comparativa por sexo de los visitantes al Palacio de la Magdalena



Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

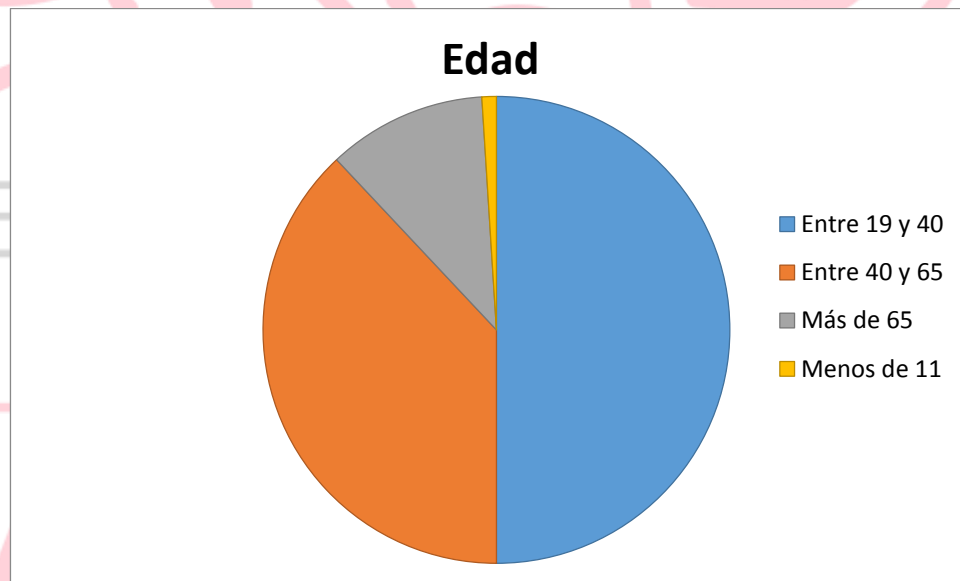
Por otro lado, hemos valorado también la edad de nuestros visitantes según los rangos mostrados a continuación:

1. Menos de 11 años
2. Entre 11 y 18 años
3. Entre 19 y 40 años
4. Entre 40 y 65 años
5. Más de 65 años

En el posterior gráfico se observa que la edad dominante varía entre los 19 y los 40 años. También, podemos observar que no existe una franja para la edad entre 11 y 18 años, ya que normalmente este tipo de turista viene acompañado de su familia y, entonces, es la familia quien realiza la encuesta.

Cabe destacar que existe un 1% de una persona que realizó la encuesta con menos de 11 años, esto es de agradecer pues denota que la visita ha sido satisfactoria para esa persona.

Gráfico 7: Edades de los visitantes



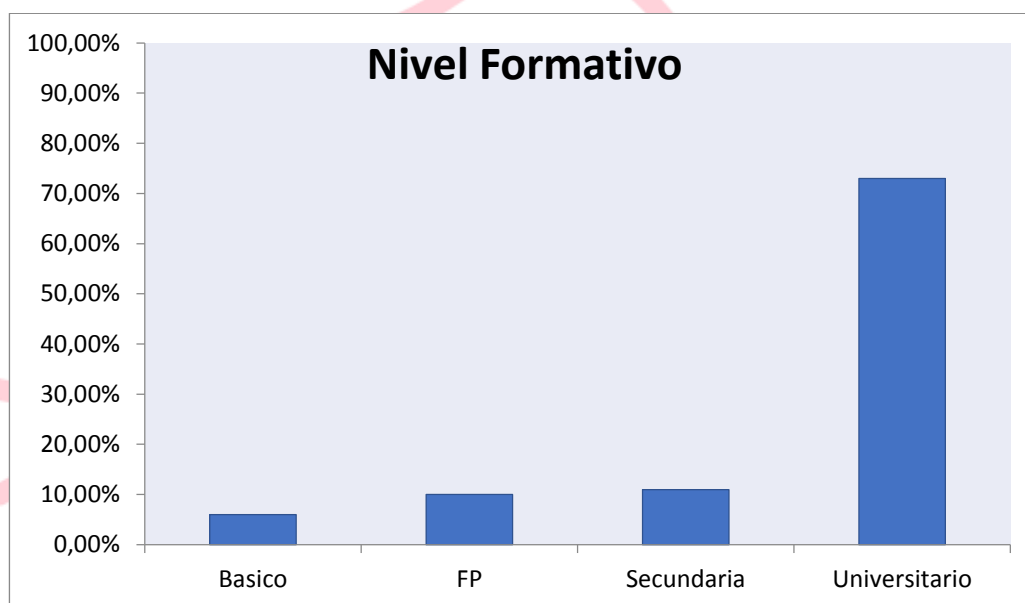
Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

Del mismo modo, hemos valorado también el nivel formativo de estas personas. En el próximo gráfico se puede contemplar como más del 70% de los encuestados tienen estudios universitarios, por el contrario, solo el 6% de estos tienen un nivel básico de estudios. En los

valores bajos también tenemos aquellas personas que han realizado Formación Profesional (11%) y aquellos que solo cursaron la secundaria (10%).

Esto quiere decir que la mayoría de las personas que se han interesado por la visita tienen unos estudios superiores lo que denota, quizás, que la mayoría de estos individuos con estudios universitarios se decanten más por la cultura que otros que no los tengan.

Gráfico 8: Nivel formativo de los visitantes

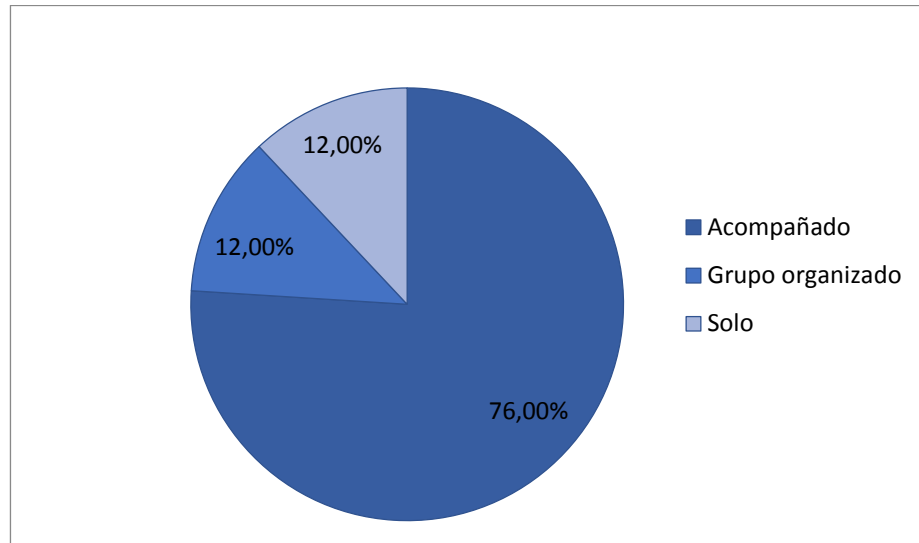


Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

Otra pregunta para saber más sobre el visitante ha sido conocer cómo ha realizado la visita, es decir, solo, acompañado o mediante un grupo ya organizado.

Como podemos analizar en el gráfico, el 76% de los visitantes van acompañados, de igual manera se reparte el resto del porcentaje equitativamente entre la visita solo y un grupo organizado.

Gráfico 9: ¿Cómo ha realizado la visita?



Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

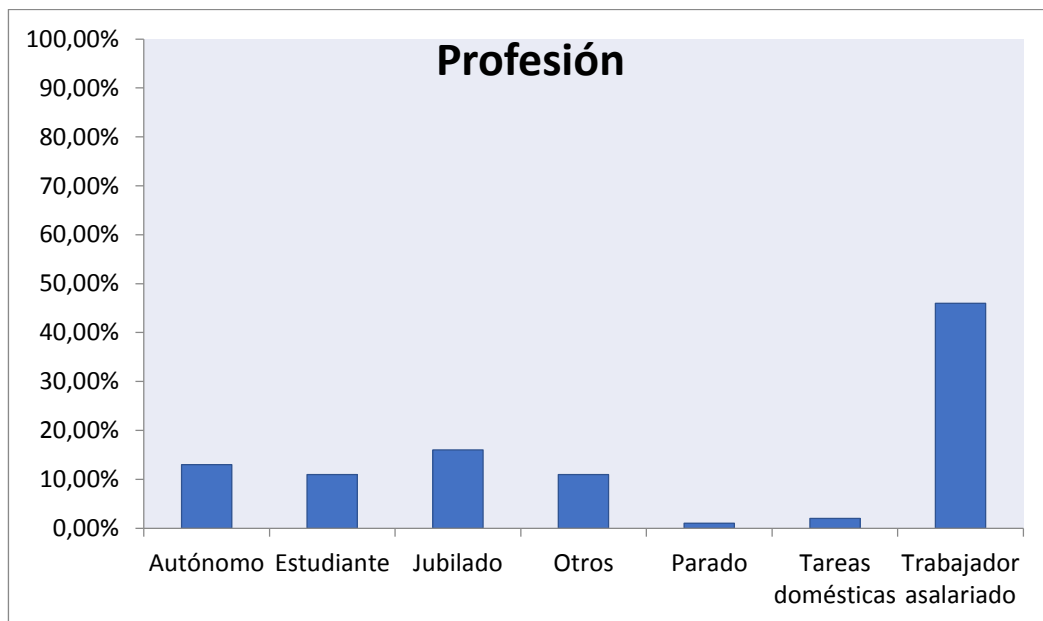
Vamos a analizar, también, las principales profesiones para saber más sobre el visitante del Palacio. En el sondeo realizado se representaron las siguientes:

- Autónomo
- Estudiante
- Jubilado
- Parado
- Tareas domésticas
- Trabajador asalariado
- Otros

En el gráfico a continuación ofrecido, se representan en porcentajes las respuestas dadas por los encuestados. A simple vista observamos como más del 45% de las personas tienen un trabajo remunerado, por el contrario, el 1% de estas se encuentran situación de desempleo. Llama la atención, también, como el 16% del total de visitantes son personas que ya están jubiladas.

Asimismo, vemos también alto número de personas que tienen su propia empresa o trabajan por su cuenta. A todo esto le sumamos que el 11% de esta valoración son estudiantes.

Gráfico 10: Profesión del visitante

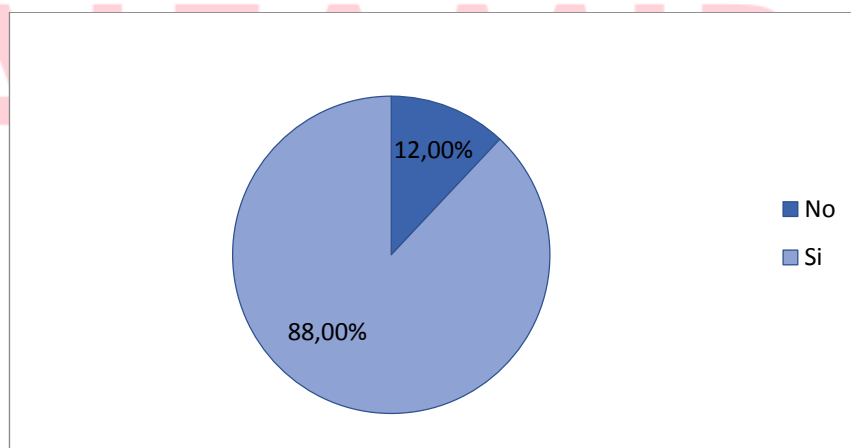


Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

Es muy importante saber si es la primera visita al Palacio o ya la ha realizado anteriormente. Para mi sorpresa el 12% de los encuestados responden que ya han visitado el Palacio con anterioridad, lo cual es algo muy positivo a tener en cuenta pues denota una satisfacción muy positiva.

En el posterior gráfico se encuentra reflejado en porcentajes lo comentado anteriormente.

Gráfico 11: ¿Ha visitado anteriormente el Palacio?



Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

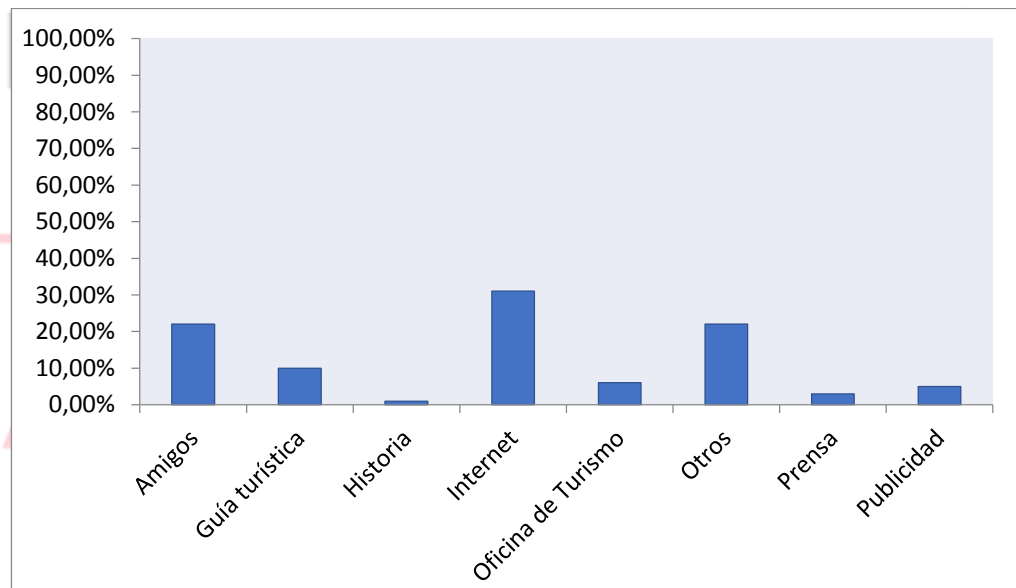
En cuanto a la forma en la que ha conocido el Palacio se propusieron las siguientes opciones:

- Amigos
- Guía turística
- Historia
- Internet
- Oficina de Turismo
- Otros
- Prensa
- Publicidad

De todas estas alternativas la más seleccionada ha sido internet con un 31%, seguida de las sugerencias de amigos (22%). Esto no es algo novedoso, pues en la época en la que vivimos internet está presente en todo y la forma más rápida de buscar información así como se promocionarnos para llegar directamente a todo el público es internet.

Cabe destacar la poca relevancia que se le atribuye a la prensa y, en general, a la publicidad en forma off-line, prueba de ello son los resultados de la encuesta en los que tan solo el 3% y el 5% respectivamente han seleccionado estas opciones.

Gráfico 12: ¿Cómo ha conocido el Palacio?



Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

Como último punto para conocer el perfil del visitante tenemos que hablar de su procedencia. El Palacio recibe personas de todas partes de España y, especialmente, de América del Sur en donde destaca Argentina como emisora de turistas a España.

En cuanto al turismo interior predominan Madrid en primer lugar y Valencia en segundo.

A nivel internacional visitan el palacio argentinos en primer lugar, seguidos de franceses y alemanes. También ha habido visitas procedentes de Perú y de Gran Bretaña.

Los cántabros también visitamos en gran medida el Palacio.

En último lugar, hay que añadir que el 12% de estas personas encuestadas proceden de países como Alemania, Italia, Francia, Holanda y Reino Unido. Esto es un dato muy importante pues demuestra la internacionalización de nuestra ciudad, además nos muestra lo imprescindible que es tener visitas guiadas en diferentes idiomas.

Como conclusión podemos decir que la mayoría de las personas que visitan el Palacio tienen entre 19 y 40 años lo cual está directamente relacionado con su nivel de estudios pues más del 70% tienen estudios universitarios y, a la vez, el 46% de estas personas tienen un trabajo remunerado.

Tenemos que hablar también del reflejo de la sociedad envejecida que existe en el país, pues de todas estas personas el 16% están jubiladas ya frente al 11% que son estudiantes. También es significativo que solo el 13% de todos los encuestados sean autónomos frente al 46% de los asalariados, lo cual manifiesta el poco espíritu emprendedor del país.

Por último, hay que mencionar que la gran mayoría de los visitantes han buscado información del Palacio por internet y que muchos lo han visitado por recomendaciones de amigos lo cual demuestra la buena promoción boca a boca.

6. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA VISITA

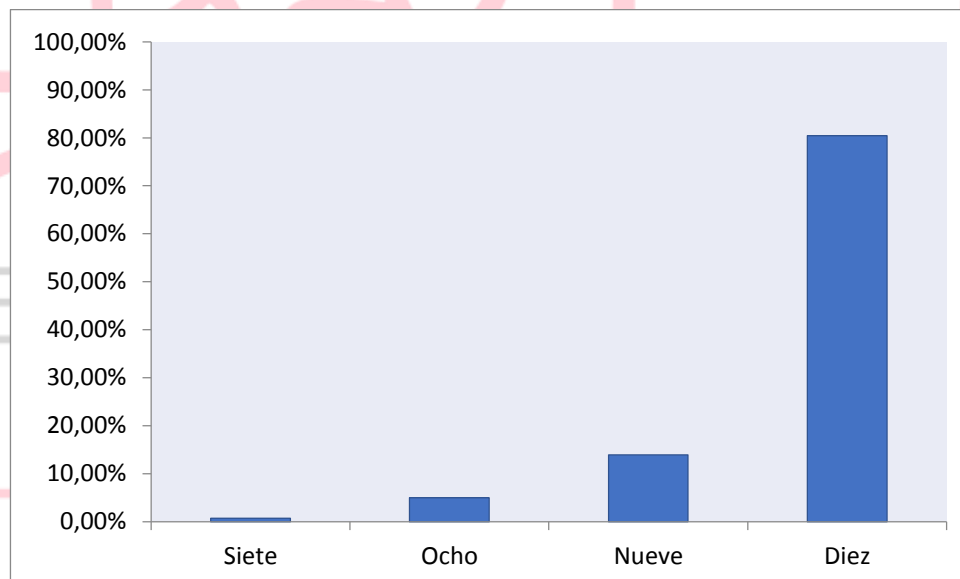
En este apartado analizaremos la visita al Palacio desde el punto de vista del visitante para así tener constancia en el caso de que exista alguna deficiencia en la visita.

Para ello analizaremos algunas preguntas como la limpieza el acondicionamiento del Palacio, el trato recibido por el personal, y el interés de la visita en las cuales el encuestado valoraba del 0 al 10 estas cualidades.

En la primera cuestión, la limpieza y el acondicionamiento del Palacio, un 80% valoraron con un diez estas propiedades, un 13% dieron un nueve y menos del 1% la evaluaron con un siete.

En el siguiente gráfico se muestran los resultados anteriores:

Gráfico 13: Valoración de la limpieza y el acondicionamiento del Palacio

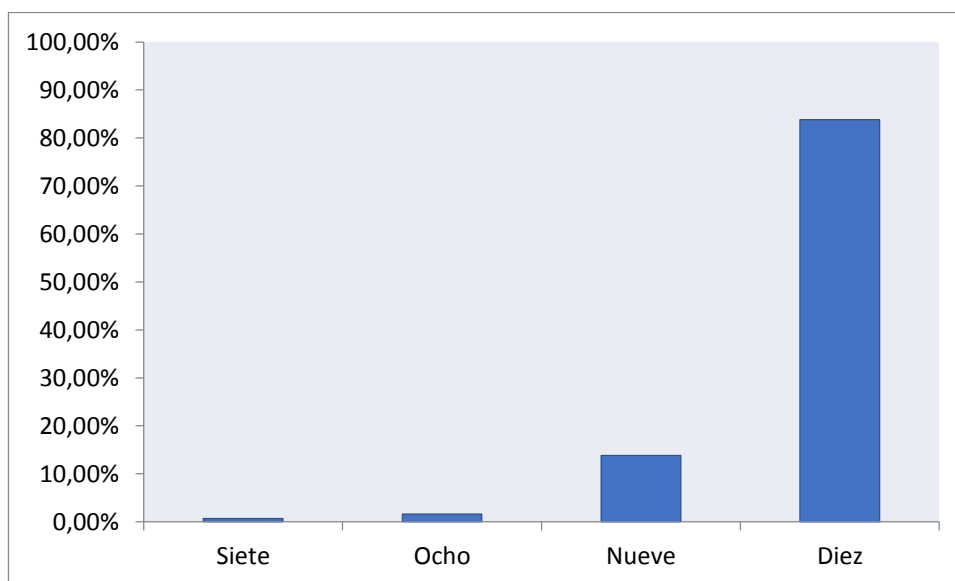


Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

El próximo aspecto a analizar es el trato recibido por el personal desde la compra de la entrada, durante la visita, hasta la despedida del visitante.

Los resultados obtenidos en la encuesta son similares a la pregunta anterior: un 83% le dieron una puntuación de diez y tan solo el 0,72% lo valoraron con un siete.

Gráfico 14: Valoración del personal del Palacio

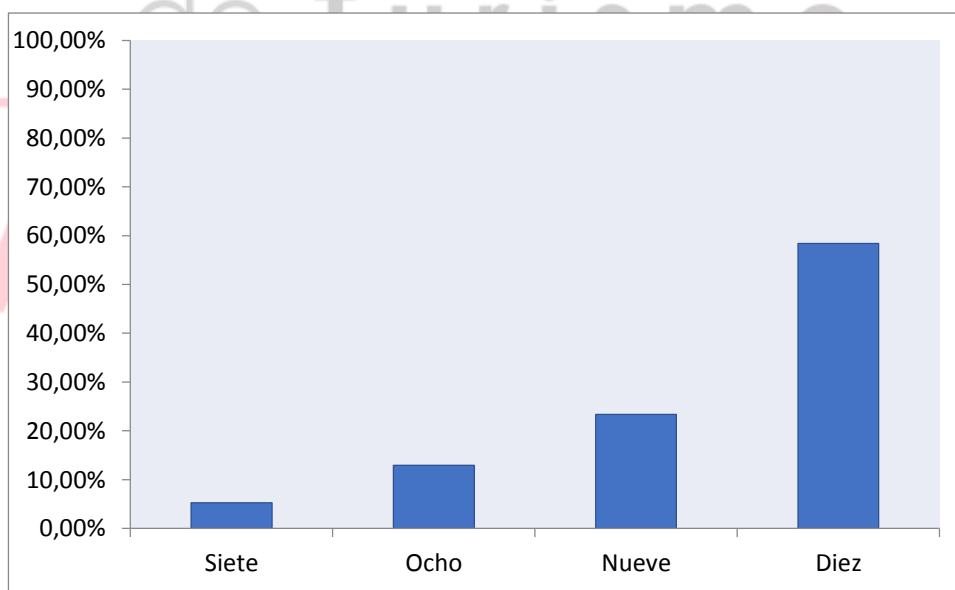


Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

La última pregunta a evaluar sería el interés de la visita. En este apartado las respuestas están más repartidas, pues el 58% piensan que la visita al Palacio tiene un gran interés y, por ello, la puntuaron de diez. En cambio, el 5% se inclinaron por una valoración de siete.

Estos datos se muestran en el consiguiente gráfico:

Gráfico 15: Valoración del interés de la visita



Fuente: Encuestas realizadas en el Palacio

Sobre la cuestión de si recomendarían la visita a otras personas todas respondieron positivamente, lo cual es una gran ventaja para la promoción del Palacio.

Para concluir, los visitantes pudieron aportar su opinión sobre el Palacio y, a continuación, vamos a citar algunas de sus opiniones:

"Mejorar la información de la apertura de puertas para cada pase".

"Seguir conservando el mobiliario intacto."

"La guía ha sido muy amena y ha hecho la visita muy interesante. Es una persona muy agradable y simpática."

"El Palacio ha resultado precioso y la visita muy bien expuesta"

En cuanto a sugerencias el principal requerimiento fue tener una cafetería para poder tomar algo y poder visitar más estancias.

Para resumir los datos aportados en esta sección, el nivel de satisfacción general de las personas es muy elevado, prueba de ello son las respuestas dadas por los propios visitantes, además, la menor puntuación dada a la visita es de un siete, lo cual no está mal teniendo en cuenta que el Palacio recibe más de 48.000 visitas en el último año.

Escuela Universitaria
de Turismo

ALTAMIRA

Perfil del visitante del Palacio de la Magdalena



Grado de satisfacción del Palacio de la Magdalena



7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.

Este último apartado del trabajo es uno de los más importantes. Aquí se describirán las conclusiones a las que se ha llegado a lo largo del proyecto, así como las propuestas de mejora y las recomendaciones.

En primer lugar, tenemos que hablar del carácter multifuncional del Palacio de la Magdalena. Esto es un aspecto muy importante a resaltar pues a partir de esta definición se pueden entender muchos aspectos de los que hablaremos a continuación.

El edificio aloja durante todo el año toda clase de actividades, desde actividades lúdicas como la noche de los museos, survival zombie hasta actividades académicas y obras sociales.

Este aspecto multifuncional hace que la mayoría de actividades sean para todo el público, salvo los congresos y los cursos de veranos que ya tienen un perfil específico para sus ocupaciones.

Este hecho de "apto para todo de público" queda reflejado en el estudio realizado, en donde se ve una gran variedad de edades, profesiones, estudios...Vemos como el 50% de las personas que visitan el Palacio tienen entre 19 y 40 años, el 73% tiene estudios universitarios y el 46% son trabajadores asalariados.

A su vez, esta gran cantidad de opciones para disfrutar del Palacio hace que la convivencia de actividades sea complicada, sobre todo en el período estival que es cuando más visitantes reciben y menos espacios se muestran. Pero no por ello las personas que realizan las visitas se quedan menos satisfechas. Más del 58% valoraron con un diez el interés de la visita realizada, un 83% también valoraron de diez el trato del personal, y un 80% dieron la máxima puntuación a la limpieza y el acondicionamiento del Palacio.

En vista de los datos obtenidos y mostrados en este trabajo, se recomienda:

- Mejorar el procedimiento de acceso al Palacio, el visitante debe realizar una cola en el exterior del Palacio sin conocer si finalmente podrá acceder o se habrá llenado el cupo. Para solucionar esto se propone realizar venta anticipada sobre todo en los períodos de gran afluencia de turistas.
- Diseñar diferentes tipos de visitas para diferentes públicos. Al realizarse sólo visitas en español y para todos los públicos, en un grupo podemos encontrar diferentes

nacionalidades, idiomas y edades. Se recomienda ofrecer visitas especiales para familias con niños y visitas en idioma. Otra posible solución sería ofrecer a los niños algún taller lúdico mientras los adultos realizan la visita guiada.

- Disponer de personal fijo. Ninguno de los guías son fijos, en el mejor de los casos están 6 meses en el Palacio, además la mayoría salvo los guías oficiales del fin de semana, son personas en prácticas. Con el fin de ofrecer mayor calidad se recomienda contar con una plantilla estable de guías profesionales.
- Posibilidad de visita auto guiada a través de un dispositivo, esto solucionaría el problema de los idiomas, ya que se pueden preparar audio guías en varios idiomas.
- Encajar mejor las diferentes actividades del Palacio, por ejemplo las bodas civiles. Se recomienda que no empiecen hasta que acaben las visitas guiadas y que utilicen la puerta sur para no coincidir en el acceso.
- Habilitar más salones para visitar, en el Palacio hay muchos salones que se podrían abrir al público para mejorar la visita.
- Incorporar audiovisuales a la visita. Es difícil contextualizar la historia del edificio sin apoyo visual. Se recomienda un audiovisual como introducción y la incorporación de más fotografías históricas durante la visita.

Por último, como propuestas sería necesario realizar un estudio más profundo y extenso en el tiempo. Ese estudio debería perseguir conocer más en profundidad el visitante y sus expectativas antes de la visita, valorando también su satisfacción al finalizar la misma. De igual manera se propone un estudio que tenga como objetivo conocer en qué medida el Palacio de la Magdalena tiene poder de atracción del turista en Santander frente a otros recursos.

ÍNDICE DE IMÁGENES/ GRÁFICOS/ TABLAS

Índice de Ilustraciones:

Ilustración 1: La Reina Victoria Eugenia en el Muelle de Pasajeros	12
Ilustración 2: Proyecto de Ralph Selden Wornum.....	13
Ilustración 3: Alzado del Palacio de la Magdalena	14
Ilustración 4: Infanta Beatriz de Borbón y Príncipes Alfonso de Borbón, Juan de Borbón y Gonzalo de Borbón.....	15
Ilustración 5: El rey Alfonso XIII practicando vela en Santander.....	16
Ilustración 6: La primera playa del Sardinero y la Concha	18
Ilustración 7: Cursos de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo	23
Ilustración 8: Sala Riancho acondicionada para una jornada de congresos.....	28
Ilustración 9: Boda en el Hall Real.....	29
Ilustración 10: Visita guiada.....	30
Ilustración 11: Actividad de La Noche es Joven en el Hall Real.....	33
Ilustración 12: Salida de la IV Milla María de Villota	35
Ilustración 13: Actores protagonistas de la serie Gran Hotel	36
Ilustración 14: Visita al Palacio más Anillo Cultural.....	39
Ilustración 15: Salón de Familia	41
Ilustración 16: Información para personas con discapacidad.....	42
Ilustración 17: Pasarela para personas con discapacidad.....	43
Ilustración 18: Audio guía.....	43
Ilustración 19: Reyes de España desde el siglo XVI hasta hoy.....	63
Ilustración 20: Plano del Palacio de la Magdalena con los salones visitados.....	69

Índice de Tablas:

Tabla 1: Ingresos de la Empresa Municipal Palacio de la Magdalena Sociedad Anónima de Santander 2015 y 2016	37
Tabla 2: Ingresos de la E.M. referentes a visitas guiadas.....	37

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Actividades MICE en Santander.....	25
Gráfico 2: Actividades MIICE en el Palacio de la Magdalena durante el año 2017.....	26
Gráfico 3: Actividades MICE durante el año 2016.....	27
Gráfico 4: Comparación de visitas guiadas durante los últimos tres años.....	31
Gráfico 5: Comparación de las visitas en grupo durante los últimos tres años.....	32
Gráfico 6: Comparativa por sexo de los visitantes al Palacio de la Magdalena	44
Gráfico 7: Edades de los visitantes	45
Gráfico 8: Nivel formativo de los visitantes	46
Gráfico 9: ¿Cómo ha realizado la visita?	47
Gráfico 10: Profesión del visitante	48
Gráfico 11: ¿Ha visitado anteriormente el Palacio?	48
Gráfico 12: ¿Cómo ha conocido el Palacio?.....	49
Gráfico 13: Valoración de la limpieza y el acondicionamiento del Palacio.....	51
Gráfico 14: Valoración del personal del Palacio	52
Gráfico 15: Valoración del interés de la visita.....	52

Índice de cuadros

Cuadro 1: Ficha técnica de las aulas equipadas para eventos.....	64
--	----

8. REFERENCIAS

8.1. BIBLIOGRAFÍA

Benítez Burgada. B. et al. 1999. *Baños de ola*. Primera edición. Santander: Bitácora Servicios de Prensa.

Casado Cimiano, P. et al. 2007. *Isabel II y los inicios de Santander como ciudad de veraneo*. Primera edición. Santander: Cantabria tradicional S.L.

Madariaga de la Campa, B. 1986. *Real Sitio de la Magdalena*. K. Primera edición. Santander: Estudio.

Rodríguez Alcalde. L. 1991. *Crónicas del veraneo regio*. Primera edición. Santander: Estudio.

Universidad Internacional Menéndez Pelayo. *La universidad de verano de Santander*. Primera edición. Santander: Ministerio de Universidades e Investigación, Secretaria General Técnica y Gabinete de asunto generales y publicaciones.

Sociedad General de Auditoría Norte, S.L.P. *Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales del Ejercicio 2016 de E.M. Palacio de la Magdalena, S.A. de Santander*

Crespo. M. 2016. *Guía del Real Sitio de la Magdalena*. Primera edición. Santander: Ayuntamiento de Santander.

Alonso Lanza, M. et al. 1995. *El Palacio de la Magdalena: Arquitectura y Veranos Regios*. Primera edición: Santander: Ayuntamiento de Santander.

De la Morena, F. et al. 2011. *La Reina Victoria Eugenia y el Palacio de la Magdalena*. Primera edición. Santander: Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

San Emeterio, H. 1997. *Jornadas Reales en la Magdalena*. Primera edición. Santander: Gráficas Calima.

8.2. WEBGRAFÍA

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *1.500 corredores han participado en la Carrera Solidaria contra el Cáncer Infantil*. Actualizado el 22 de Mayo del 2016. [Consulta: 16 de Abril del 2018] Disponible en: <http://www.santander.es>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *Cerca de 40.000 personas visitaron el Palacio de la Magdalena en 2015*. Actualizado el 18 de Enero del 2016 [Consulta: 10 de Abril del 2018] Disponible en: <http://noticias-de-santander.com/>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *El Palacio de la Magdalena acogió 2.401 actividades en 2016 que reunieron a más de 89.000 personas*. Actualizado el 18 de Diciembre del 2016. [Consulta: 10 de Abril del 2018] Disponible en: <https://turismo.santander.es/>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *El Palacio de la Magdalena acogió 2.427 actividades en 2017 con más de 81.000 personas*. Actualizado el 21 de Enero del 2018. [Consulta: 10 de Abril del 2018] Disponible en: <http://www.santander.es>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *La IV Milla María de Villota se celebrará el 2 de julio en la Península de la Magdalena*. Actualizado el 20 de Junio del 2017. [Consulta: 16 de Abril del 2018] Disponible en: <http://www.santander.es/>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER. *Santander, una ciudad de película*. [Consulta: 16 de Abril del 2018] Disponible en: <https://turismo.santander.es/>

EL DIARIO MONTAÑES. *Niños de la Fundación Blas Méndez Ponce de lucha contra el cáncer visitan La Magdalena*. Actualizado el 29 de Septiembre del 2013. [Consulta: 16 de Abril del 2018] Disponible en: <http://www.eldiariomontanes.es/>

EL MUNDO. 2014. *Las abdicaciones de los reyes de España, de Carlos I a Juan Carlos*. Actualizado el 04 de Junio del 2014. [Consulta: 15 de Marzo del 2018]. Disponible en: <http://www.elmundo.es>

EUROPAPRESS. *155 parejas celebraron sus bodas civiles en Santander en 2017*. Actualizado el 01 de Enero del 2018. [Consulta: 01 de Marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.europapress.es>

EUROPAPRESS. *Repuntan un 40,5% las bodas civiles en Santander*. Actualizado el 25 de Marzo del 2016. [Consulta: 14 de Marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.europapress.es>

EUROPAPRESS. *Santander celebrará el Día de los Museos con visitas nocturnas al Palacio de la Magdalena*. Actualizado el 17 de Mayo del 2017. [Consulta: 16 de Abril del 2018] Disponible en: <http://www.europapress.es/>

INFORMA D&B S.A.U. 2018. *Empresa Municipal Palacio de la Magdalena Sociedad Anónima de Santander*. 24 de abril del 2018. [Consulta: 28 de Mayo del 2018] Disponible en: <https://www.einforma.com/informacion-empresa/empresa-municipal-palacio-magdalena-santander>

NEXOTUR. *El impacto económico de la actividad MICE crece un 28% en Santander en 2017*. Actualizado el 30 de Enero del 2018. [Consulta: 10 de Abril del 2018]. Disponible en: <http://www.nexotur.com/>

NEXOTUR. *El Palacio de la Magdalena acoge a más de 2.400 eventos en 2016*. Actualizado el 29 de Diciembre del 2016. [Consulta: 14 de Abril del 2018]. Disponible en: <http://www.nexotur.com/>

Escuela Universitaria
de Turismo

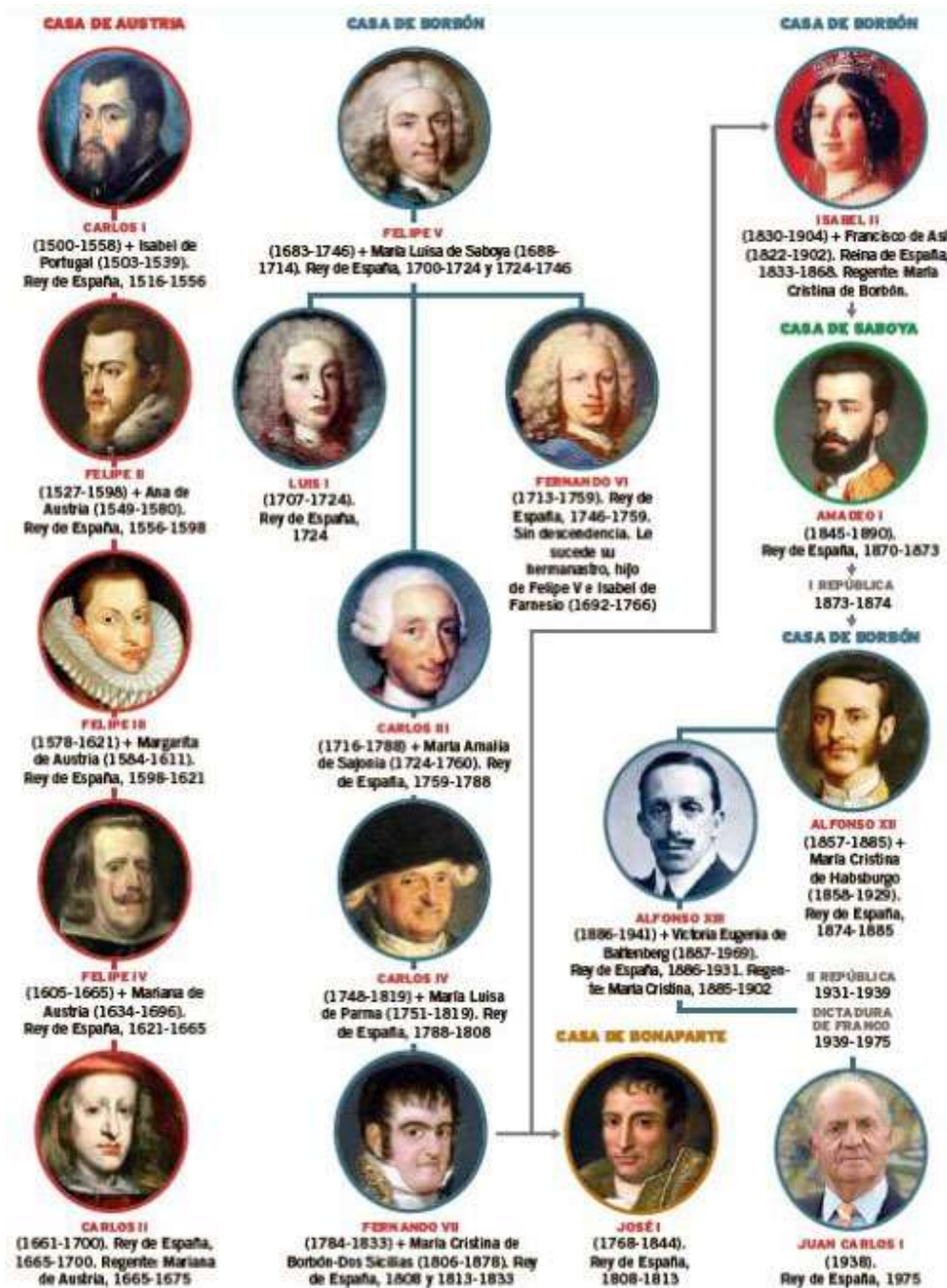
ALTAMIRA

9. ANEXOS NUMERADOS

Anexo I.

Reyes de España durante los siglos XIX. XX y XXI.

Ilustración 19: Reyes de España desde el siglo XVI hasta hoy



Fuente: www.elmundo.es

Anexo II.

Cuadro 1: Ficha técnica de las aulas equipadas para eventos

Sala	Ficha Técnica
Hall Real	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito de voz y datos • Superficie Hall: 152 m2 • Capacidad Hall: 110 Pax (Banquetes)
Comedor de Gala	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea propia • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de televisión • Megafonía centralizada o exclusiva • Micrófonos individualizados • Aire acondicionado • Superficie : 179 m2 • Capacidad : 50 Pax
Salón de Baile	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito de voz y datos • Superficie Hall: 152 m2 • Superficie Salón Baile: 107 m2 • Capacidad Salón Baile: 90 Pax (Banquetes)
Sala Riancho	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea propia (2c) • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de TV • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 100 Pax. • Superficie: 108 m2
Sala Bringas	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de TV • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 60 Pax. • Superficie: 70 m2
Audiencias de la Reina	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de TV • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 34 Pax. • Superficie: 40 m2
Aula de Infantes	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos

	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito cerrado de TV • Megafonía interior • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 34 Pax.
Comedor de Gala	<ul style="list-style-type: none"> • Circuito de voz y datos • Capacidad 12 Pax.
Aula Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de TV • Megafonía interior • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 70 Pax.
Sala Duque Santo Mauro	<ul style="list-style-type: none"> • Traducción simultánea • Circuito de voz y datos • Circuito cerrado de TV • Megafonía interior • Diapositivas / Transparencias • Aire Acondicionado • Capacidad 70 Pax.

Fuente: Elaboración propia según los datos aportados por la web
www.palaciomagdalena.com

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

Anexo III.

Encuesta realizada a 100 personas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACTION QUESTIONNAIRE/QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Gracias por colaborar y ayudarnos a mejorar nuestros servicios a través de esta encuesta. Su opinión es muy importante en "un Palacio para todos"

Thank you for participating and helping us to improve our services through this survey. Your opinion is very important in "a Palace for everyone"

Merci pour participer et nous aider à améliorer nos services à travers de cette enquête. Votre opinion est très importante pour nous, dans "un Palais pour tous"

Fecha/ Date:...../...../.....

1. Sexo/sex/sexe:

- ☐ Hombre/Male/Homme ☐ Mujer/Female/Femme

2. Edad/Age/Âge

- ☐ <11 ☐ 11-18 ☐ 19-40 ☐ 40-65 ☐ >65

3. Nivel Formativo/Education/Formation

- ☐ Básico /Primary/Primaire ☐ Secundaria/Secondary/Secondaire
-
- ☐ FP/Vocational Education/Enseignement Professionel
☐ Universitarios/University Education/Universitaires

4. Profesión/Occupation/Activité

- ☐ Estudiante/Student/Étudiant ☐ Trabajador asalariado/Worker/Salarié
☐ Autónomo/Freelance/Professionel liberal
☐ Tareas domésticas/Housework/Maitresse de maison
☐ Parado/Unemployed/Chômeur ☐ Jubilado/Retired/En retraite
☐ Otros/Others/Autres

5. Procedencia

- ☐ País de origen/Home country/Pays
d'origine.....

☐ Provincia (Solo para residentes en España).....

6. ¿Primera visita? /First visit/Première visite

☐ Sí/Yes/Oui ☐ No/No/Non

7. Motivo principal para visitar el Palacio/Main Reason to visit the Palace/Votre motif pour visiter le Palais

8. ¿Cómo ha conocido el Palacio? /How did you learn about the Palace?/Comment avez vous connu le Palais?

- ☐ Prensa/Newspaper/La presse
- ☐ Publicidad/Advertising/Publicité
- ☐ Internet/L'Internet
- ☐ Guía turística/Tourist Guide/La guide touristique
- ☐ Oficina de turismo/Tourist Office/Office de Tourisme
- ☐ Amigos/Friends/Des amis
- ☐ Otros/Others/Autres

9. ¿Cómo ha realizado la visita? /Have you come?/Vous avez visité notre Palais?

- ☐ Solo/Alone/Tout seul
- ☐ Acompañado/With someone else/Accompagné
- ☐ Grupo organizado/Group visit/En groupe organisé

10. Carácter de la visita/Character of your visit/De maniere

- ☐ Intencionada/Deliberate/Deliberée
- ☐ Circunstancial/By chance/Par hasard

11. Valore de 0 a 10 el interés de la visita/Evaluate your visit/Évaluer l'intérêt suscité de votre visite

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Valore de 0 a 10 la limpieza y acondicionamiento del Palacio/*Evaluate the cleaning of the Palace/ évaluer la nettoyagee et l'aménagement du Palais*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Valore de 0 a 10 el trato recibido por el personal del Palacio/*Evaluate the information given and the treatment received by the staff/ Évaluer l'accueil et l'information reçues*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. ¿Recomendaría la visita al Palacio de la Magdalena a sus amigos y familiares?/*Would you recommend a visit to the Palacio de la Magdalena your friends and family?/Recommanderiez-vous une visite au Palacio de la Magdalena à vos amis at votre famille?*

☐ Sí/ *Yes/Oui*

☐ No/ *No/Non*

13. ¿Desea realizar alguna observación o sugerencia sobre la visita?/*Are there any additional comments you would like to make about your visit?/Est ce que vous voulez passer quelqu' un commentaire de votre visite?*

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN/*THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR TIME/NOUS VOUS REMERCIONS VOTRE COLLABORATION*

Anexo VI.

10. Ilustración 20: Plano del Palacio de la Magdalena con los salones visitados



Fuente: Elaboración propia a partir de una Ilustración tomada de
www.palaciomagdalena.com

ALTAMIRA

Anexo V.

A continuación se citará la entrevista realizaba Gabriela Costa, guía oficial del Palacio de la Magdalena.

En la entrevista se le realizó dos preguntas muy sencillas sobre su percepción de los posibles problemas existentes en el Palacio.

- ¿Qué problemas detecta en las visitas del Palacio en todos los sentidos?

"Creo que los problemas que tienen las visitas del Palacio de la Magdalena derivan de la difícil conciliación de los dos aspectos del edificio, por un lado la parte turística y por otra, la parte de congresos.

Al ser un Palacio en continuo uso, las visitas turísticas suponen un elemento desestabilizador, sobre todo en ciertas épocas de mucha afluencia de grupos que, además, suelen concentrarse en ciertas horas, y que suelen coincidir también con épocas de muchos congresos.

Por otra parte, la visita al Palacio debe ser siempre una visita guiada, precisamente por su carácter de Palacio de Congresos. Los visitantes deben ir siempre acompañados en su recorrido.

Las peores consecuencias de este difícil equilibrio son:

1. Masificación en ciertos momentos;
2. Visitas de baja calidad por ruidos;
3. Cambios en las salas visitables;
4. Falta de control del número de pax. en los grupos de los guías turísticos."

- ¿Qué propone?

"Creo que podría ser una solución admitir solo dos grupos turísticos por hora, teniendo en cuenta que también hay que contar con las visitas que organiza el propio Palacio con su personal.

Además, estos grupos debieran estar separados por media hora.

Si los grupos turísticos son muy numerosos, también podrían ser divididos para tener grupos, máximo, de 30 pax.

Y en momentos puntuales de alta ocupación por causa de algún congreso muy multitudinario, eliminar las visitas, ya que es más importante mantener la calidad de la visita que la cantidad que podamos conseguir con los turistas."